

CONTACTUEEL

CONTACTUEEL IS DE NIEUWSBRIEF VAN CTAC EN WORDT UITGEGEVEN OM RELATIES TE INFORMEREN OVER DE LAATSTE ONTWIKKELINGEN VAN CTAC EN HAAR WERKZAAMHEDEN.

JAARGANG 11 • NUMMER 1 • MEI 2009

Voorwoord

Ctac slaat de brug tussen Mens & Techniek!

Dat 2008 een goed jaar is geweest voor Ctac leidt geen twijfel. Met een sterke expansie en verdrievoudigde omzet mag het zelfs het beste jaar ooit worden genoemd. Voor de details verwijs ik graag naar ons jaarverslag, dat u kunt downloaden op www.ctac.nl.

Van het economisch front verder geen nieuws dat iets toevoegt aan wat iedereen in de krant kan lezen: de wereld heeft te maken met veranderende omstandigheden. Met name de onvoorspelbaarheid ervan valt op, waardoor ontwikkelingen sneller gaan dan voorzien. Wie gaat er niet gebukt onder de 'crisisblues'? Voor bedrijven is het vooral een tijd om de eigen business op orde brengen. Meer productiviteit halen uit bestaande middelen. Kosten structureren en marges zien te waarborgen. De processen efficiënter inrichten, ongeacht of het nu inkoop, productie, dienstverlening, transport of administratie betreft – want optimaliseren is een generieke opgave in de economische teruggang van nu.

Automatisering speelt hierbij een grotere rol dan ooit. Met een botte bijl is het immers slecht houthakken. Anderzijds staan ondernemingen voor beperkingen vanuit investeringshoek. De kunst is dus alleen die investeringen te doen die leiden tot een beter resultaat. Die de omzet verhogen en een betere proces- en kostenbeheersing mogelijk maken. En binnen elk bedrijf zijn genoeg terreinen te vinden om dit aan te pakken.

Dat vraagt keuzes, en daar komt een goede partner om de hoek kijken. Eén die weet hoe je IT-oplossingen koppelt aan mensen, functies en processen, voor het beste resultaat. Want hoe krachtig en verfijnd uw systemen ook zijn, het gaat erom wat u ermee kunt. State-of-the-art of niet, alleen de gebruikswaarde is van nut voor bedrijfsresultaten. Daarom staren wij ons niet blind op technisch vermogen en 'onbegrensde functionaliteit', maar houden we de blik strak op het gewenste effect. Verdiepen we ons in uw specifieke branche, processen en ambities. En: in de feitelijke behoeften van uw key users. Immers, mensen vormen het ware kapitaal van een onderneming.



EEN GREEP UIT DE INHOUD:

- PAG 3** Slimme oplossing vanuit groen perspectief: Shared services voor een leefbare binnenstad
- PAG 5** Toekomstvaste efficiëncyslag voor Jaarbeurs Utrecht
- PAG 6** SAP All-in-One voor technische groothandel: 'De rijkste functionaliteit in de markt, tegen acceptabele kosten'
- PAG 7** 'Grote IT-programma's schreeuwen om een mediator'
- PAG 9** Ctac education ontwikkelt nieuwe training: SAP voor financials

Het is deze overtuiging die Ctac continu doet zoeken naar de best mogelijke combinaties van markt- en productspecialismen – Mens en Techniek – om de performance van haar opdrachtgevers onophoudelijk te verbeteren. Oplossingen die u concurrentievoordeel bieden, zodat u zich onderscheidend kunt positioneren. Oplossingen die u flexibel maken, zodat u snel kunt bijsturen. Het vermogen om de koers vlot en accuraat bij te stellen, bepaalt de veerkracht van uw bedrijf. Zeker nu.

Belangrijk hierbij is de brug die Ctac slaat tussen 'Mens & Techniek' door zowel de taal te spreken van de klant als specialist te zijn in de techniek. Graag nodig ik u uit onze vernieuwde website te bezoeken waarop wij laten zien hoe Ctac dagelijks Mens en Techniek met elkaar verbindt.

Ik ga hier graag persoonlijk met u over in gesprek.

Bart Hogendoorn

SAP en Ctac opnieuw winnende combinatie

Ctac mocht zich in 2008 opnieuw 'Beste All-in-one Partner' van SAP noemen. "Dat is niet voor niets", zegt Angelique de Vries, managing director van SAP Nederland. "Ctac is zeer succesvol en werkt daarbij optimaal samen met SAP. De mensen bij de twee bedrijven kennen elkaar goed. Dat is belangrijk voor het succes van projecten, dat in de eerste plaats afhangt van de mensen die het doen."

Angelique de Vries wijst op de kracht van Ctac in het mkb en in bepaalde sectoren zoals de groothandel en de retail. "De templates die Ctac voor deze en andere sectoren heeft ontwikkeld, zijn een uitstekend voorbeeld van de verbreding van ERP naar het middensegment. Ze passen naadloos in ons concept van ERP Baseline, waarmee een bedrijf heel snel kan beschikken over een productief bedrijfsinformatiesysteem. Ctac slaagt erin om deze systemen zelfs binnen 35 dagen te implementeren. Dat spreekt aan in het mkb waar ondernemingen scherp kijken naar kosten en rendement."

• SAMENWERKING

Angelique de Vries ziet verschillende mogelijkheden om de samenwerking tussen SAP en Ctac verder te intensiveren. "Er zijn niet alleen mogelijkheden om in bestaande segmenten meer te doen, maar ook om nieuwe initiatieven te ontwikkelen. Sectoren waar Ctac al sterk in is, zoals de woningcorporaties, de groothandel en de retail, profiteren al van onze SAP-systemen. Maar zij kunnen ook baat hebben bij aanvullende oplossingen, bijvoorbeeld op het gebied van business intelligence of customer relationship management. Het is aan

Angelique de Vries,
managing director
van SAP Nederland



SAP Nederland en Ctac om die mogelijkheden goed in kaart te brengen en klanten duidelijk te maken welke toegevoegde waarde deze hebben. Gezien de zeer succesvolle samenwerking van de afgelopen jaren hebben wij er alle vertrouwen in dat SAP en Ctac daar gezamenlijk in slagen."

“Klant en leverancier beginnen aan een automatiseringsproject met verschillende doelstellingen. De opdrachtgever rekent erop dat hij zijn problemen kan oplossen en zijn business kan verbeteren. De leverende partij wil primair het project verkopen en zo goed mogelijk realiseren. Dat dit soms tot tegenstellingen leidt, is onvermijdelijk, bovendien is het lastig voor de leverancier om echt in de huid van de klant te kruipen. Daarom is het van cruciaal belang om het traject beheersbaar te houden en dat kan alleen door met elkaar te blijven praten. In dit project is dat uitstekend gelukt.”

Frank Luykx, Manager IT bij Dockwise



Frank Luykx, Manager IT bij Dockwise en Erwin Hoogeveen, Vice President Human Capital Management Dockwise

Dockwise Acceleration Project Bedrijfsbrede SAP-integratie met Ctac-brede inzet

• 'HEAVY MARINE TRANSPORT'

Jack-up rigs. Semi submersibles. Spars. Wij zouden zeggen booreilanden, maar bij Dockwise Shipping B.V. is Engels de voertaal. Logisch voor een bedrijf dat 'offices' heeft over de hele wereld, zoals in Noord- en Zuid-Amerika, China, Korea, Singapore en Australië. En in het Brabantse Breda, niet te vergeten. Hier bevindt zich het zenuwcentrum van de multinational, die zich primair toelegt op 'heavy marine transport', oftewel varen van A naar B met alles wat groot en zwaar is. Naast olie- en gasgerelateerde structuren zoals boorplatformen, vervoert Dockwise ook nieuwgebouwde marineschepen en onderzeeërs van werf naar klant, en assisteert het bijvoorbeeld bij de ontmanteling van oude Russische onderzeeërs in de haven van Moermansk.

Erwin Hoogeveen, Vice President Human Capital Management: "Als extra service verzorgen we daarnaast het totale logistieke management. Klanten willen de risico's rondom transport graag uitbesteden, en bij Dockwise worden ze desgewenst van deur tot deur bediend."

• NIEUWE STRATEGIE

Het bedrijf, dat sinds 2 oktober 2007 genoteerd is aan de beurs in Oslo, heeft de laatste jaren een enorme groei doorgemaakt. In 2005 ontwikkelde Dockwise een nieuwe strategie om uit te groeien tot een full-service logistic management company gericht op grotere en complexere projecten. Hierbij ontstond de behoefte aan optimalisering van haar bedrijfsprocessen en deze te laten ondersteunen door SAP. Het Acceleration Project was geboren. Primair doel was het aanvraag- en verkoopproces te verbeteren, het projectmanagement op te waarderen en accurate en transparante bedrijfsinformatie te borgen.

Van augustus 2006 tot en met mei 2007 verrichtte de onderneming een intensief haalbaarheidsonderzoek. Samen met Ctac werd een klein dozijn high-level blauwdruksessies belegd voor het inventariseren van IT-behoefes en het zoeken naar oplossingen. De realisatiefase startte in april 2008, met de go-live op 17 november jongstleden. Bij dit internationale project waren nagenoeg alle businessunits van Ctac betrokken. Het Acceleration Project beslaat drie velden: Project System, Human Capital Management en Business Intelligence.

• PROJECT SYSTEM

Naarmate de omvang en looptijd van projecten toenemen, groeit de behoefte aan een gecontroleerde procesgang. "Bij een vierjarig contract van 85 miljoen dollar moet je weten wat de gemaakte kosten zijn, waar die gemaakt zijn, en hoe ze zich verhouden met de planning", illustreert Frank Luykx. "En dit overzicht wil je graag vanuit één systeem." Een van de belangrijkste deliverables in dit veld was de Dockwise Print. Deze SAP-applicatie beschrijft de nieuwe projectflow van Dockwise – van aanvraag en offerte tot uitvoering en financiële afhandeling – en vormt inmiddels de basis van het Dockwise Management Systeem.

Onderdeel hiervan was de integratie van SAP met het Fleet Scheduling System van Dockwise, waarmee zogeheten scenario's (combinaties van vracht, schip, bestemming, route en tijdstip) worden gepland. Het betrof een tweezijdige interface, waarbij aanvragen voor transport in SAP binnenkomen en via een webservice worden geëxporteerd naar het planningsysteem. Hier worden de scenario's logistiek geoptimaliseerd, waarna de wijzigingen weer aan SAP worden doorgegeven. Deze koppeling was volgens Luykx zeer moeilijk, maar is toch gelukt. "We kunnen onze scenario's nu beter beheersen in de tijd."

• HUMAN CAPITAL MANAGEMENT

Gezien de overstap naar SAP, lag het voor de hand om meteen gebruik te maken van enkele HR-modules die het merk biedt (CATS, HR Personal Development). Tenslotte beschikte Dockwise niet over een geïntegreerd informatiesysteem voor het personeel. Gekozen werd voor de koppeling met een portal, zodat alle medewer-

kers op gebruiksvriendelijke wijze toegang krijgen tot de voor hen relevante personeelsgegevens. Hoogeveen: "Verlofaanvragen, uren- en onkostendeclaraties verlopen nu via SAP. Dit heeft onze grip op de inzet van medewerkers aanzienlijk verbeterd – in een projectorganisatie is dat van kapitaal belang. Procedures zijn makkelijker gemaakt, het management kan nu inzichtelijker rapporteren. En we zijn van een berg papier af."

• BUSINESS INTELLIGENCE

De focus op large scope projecten in combinatie met verscherpte boekhoudingen, leidde bij het beursgenoteerde Dockwise tot een sterkere behoefte aan tijdige en nauwkeurige financiële rapportages. De implementatie van SAP BI 7.0 maakte een eind aan de tijdrovende Excel-rapportages, die qua snelheid, kwaliteit en volledigheid veel te wensen overlieten. Het nieuwe systeem laat duidelijk de voordelen van SAP zien: sneller verzamelen van informatie, tijdige en accurate rapportering, meer analysemogelijkheden voor de eindgebruikers. Bovendien zijn de rapportages qua formaat eenvoudig aan te passen aan de doelgroep.

• ON SPEAKING TERMS

Hoogeveen hecht eraan te vermelden dat het Acceleration Project binnen tijd en budget is afgerond. Hij schrijft dit toe aan het commitment van zowel Dockwise als Ctac. "Er werd van ons een serieuze effort gevraagd, daar was Ctac heel helder in. We hebben dan ook veel mensen vrijgemaakt om de deadline te halen. In de 'quarantainekamer' die we hadden ingericht, waren non-stop twaalf medewerkers aan het werk. Van zeven tot zeven, zes dagen in de week. Puur bezig het testen en aanpassen van SAP. In de stuurgroep zaten we om de veertien dagen met Ctac aan tafel om zaken als blauwdruk, change requests en budget te bespreken. Samen zaten we er strak bovenop en dat heeft zich uitbetaald."

“Procedures zijn makkelijker gemaakt, het management kan nu inzichtelijker rapporteren. En we zijn van een berg papier af.”

De samenwerking met Ctac is op een gezonde zakelijke manier verlopen, blijkt Luykx terug. "Niet polariserend – hoewel er altijd wel verschillen van inzicht zijn –, maar oplossingsgericht. De investering was groot; geen van beide partijen kon zich een mislukking veroorloven. Wat dat betreft zaten we in hetzelfde schuitje en dat voelden we ook zo. Ctac heeft onder soms moeilijke omstandigheden het hoofd koel weten te houden, zodat we gedurende het hele project op speaking terms zijn gebleven." 📍

Slimme oplossing vanuit groen perspectief

Shared services voor een leefbare binnenstad

De distributie in de binnensteden van Nederland is al jarenlang een veelbesproken onderwerp. De problemen zijn voor iedereen waarneembaar: een beperkte bereikbaarheid, toegenomen verkeersdruk en een slechte luchtkwaliteit. Door het verlenen van gebundelde goederenservices werkt Eco2City aan een betere leefbaarheid in de steden. Een vooruitstrevend en duurzaam initiatief met alleen maar 'winnaars', waar Ctac graag aan meewerkt.



Birgit Hendriks en Max Prudon van Eco2City



Nijmegen telt zo'n 600 detailisten in de binnenstad. Ieder met een eigen magazijnruimte, leverancier, bestelvolume, out-of-pocket kosten en bereikbaarheid van de winkel. Max Prudon, oprichter van Eco2City: "Zoals dat ondernemers eigen is, maken zij een eigen afweging en zoekt ieder voor zich naar een optimale oplossing. Veel kleine leveringen van veel verschillende leveranciers leiden echter tot heel veel vervoersbewegingen. Met als gevolg: chaos in de binnenstad. Niet aantrekkelijk voor winkelend publiek, maar ook ongunstig voor de winkelier zelf, die het tijdstip waarin hij omzet kan draaien steeds kleiner ziet worden. Kortom, een slecht resultaat op de schaal van de binnenstad als geheel."

• PERIFER DISTRIBUTIECENTRUM

Als deze detailisten afnemer van één transporteur zouden zijn, zou dit de logistiek sterk optimaliseren, zag Prudon. Voortbordurend hierop ontstond het idee van een distributiecentrum aan de rand van de binnenstad, dat fungeert als gezamenlijk afleveradres. Een makkelijk bereikbare locatie, vanwaar de goederen in een 'schone' (op aardgas of elektrisch aangedreven) vrachtauto of per speciale bakfiets gebundeld naar de winkelstraat worden vervoerd. Naast het ontvangen, opslaan en bezorgen van goederen kan zo'n servicecentrum ook aanvullende diensten leveren, zoals het bezorgen en verpakken van artikelen en een afhaalservice voor particulieren. Met deze value added logistics is een verdere vooruitgang van de distributiesituatie te verwachten. In Nijmegen, waar dit initiatief in april 2008 onder de naam Binnenstadservice.nl is gestart, zijn de voordelen nu al merkbaar. De distributie verloopt efficiënter en de verkeersdoorstroming in en naar de binnenstad is verbeterd. Alle klantgroepen worden ondersteund in hun eigen logistieke doelstellingen. Goedbeschouwd zijn er alleen maar winnaars, constateert Prudon. "Leveranciers hoeven de stad niet meer in en kunnen 12 uur – in de toekomst 18 uur – per dag bij het servicecentrum terecht, waardoor de hele leveringscyclus ook in de daluren kan plaatsvinden. Zodoende kunnen ze hun planning optimaliseren en hun leveringskosten omlaag brengen. De binnenstadondernemers, die voorheen afhankelijk waren van de transporteur, krijgen nu zelf de regie over de bezorging. Het distributie-

centrum tekent voor ontvangst en spreekt met hen af wanneer ze geleverd willen worden. De goederen worden bij de winkel of rechtstreeks bij de consument afgeleverd, of opgeslagen en op afroep in kleinere eenheden bezorgd. Daar is een loods van 1000 m² voor beschikbaar. Ondernemers die hier palletplaatsen huren, kunnen bovendien hun eigen opslagruimte bij de winkel betrekken en zo het aantal commerciële vierkante meters vergroten." Ook het milieu vaart er wel bij, tot genoegen van de lokale en landelijke overheid. Het servicepunt fungeert als ontvangstpunt voor voertuigen die niet voldoen aan de milieunorm en regelt de doorlevering met de meest duurzame transportmiddelen. Binnenstadservice.nl draagt zo bij aan een bereikbare, schone en leefbare binnenstad die daardoor ook economisch beter functioneert.

• SAP ALL-IN-ONE

Voor professionele ondersteuning van de logistieke procesgang riep Binnenstadservice.nl de medewerking van Ctac in. Birgit Hendriks van Eco2City: "Als Special Expertise Partner van SAP heeft Ctac veel kennis van logistiek, bovendien waren zij bereid mee te denken en te investeren in het concept toen dit nog in de kinderschoenen stond. Na enkele gesprekken bleek het goed te klikken – ook belangrijk."

Ctac verzorgde de implementatie van SAP All-in-One in combinatie met een specialistische template voor logistieke dienstverlening, Run for LES. Het integrale logistieke proces van Binnenstadservice.nl inclusief de financiële verwerking wordt zo in één SAP-systeem afgedekt, waarbij er voldoende ruimte is ingebouwd voor toekomstige value added logistics. Ook in bredere zin is het systeem ontworpen op de toekomst, zegt Mark Réz, salesmanager Ctac. "Door het vastgelegde format is het gemakkelijk om nieuwe bedrijven aan te maken. Andere steden die zich aanmelden hoeven slechts in te pluggen op de bestaande server. Op deze manier krijgt elke deelnemer een uniforme ondersteuning en tariefstructuur."

• LANDELIJKE UITROL

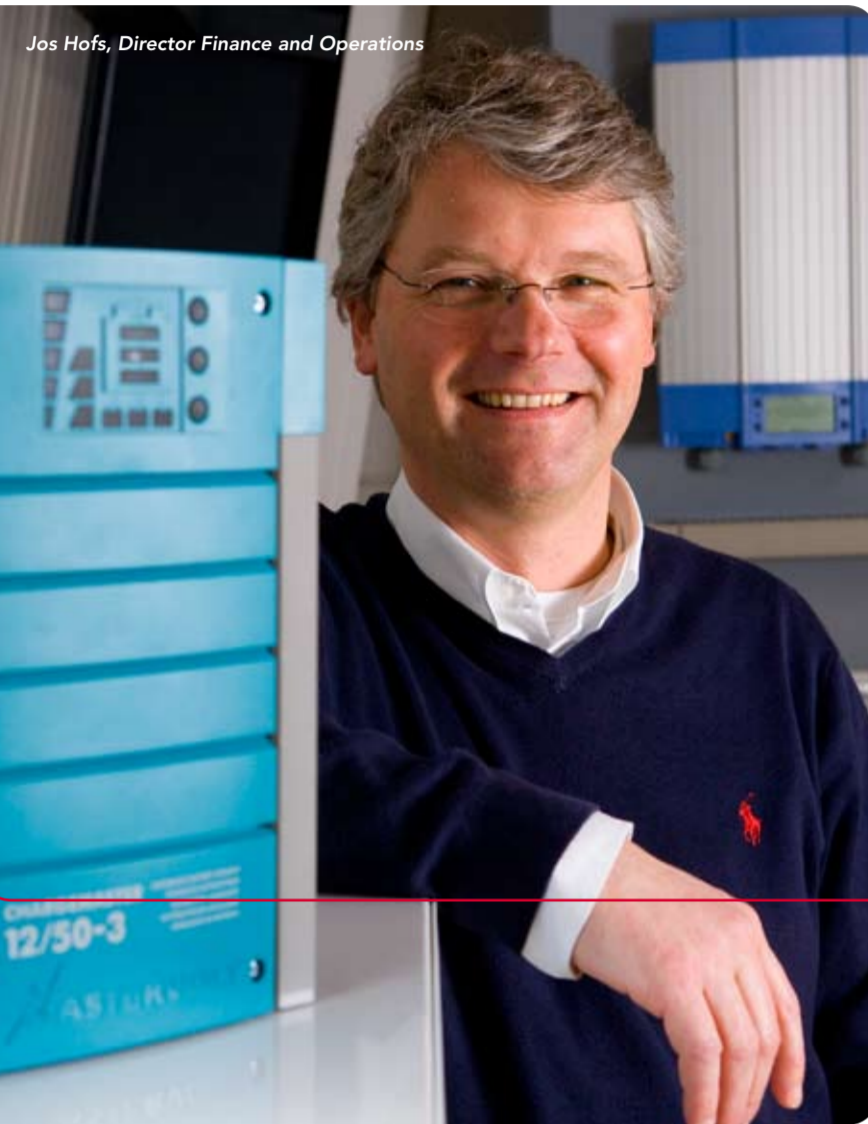
Deze inrichting maakt het mogelijk om het concept als franchiseformule landelijk uit te rollen. Iets waar Eco2City nu hard aan werkt, want de belangstelling voor deze maatschappelijk verantwoorde oplossing is overweldigend. Nijmegen telt binnenkort honderd aangesloten winkeliers en Den Bosch ging in januari feestelijk van start. Daarnaast zijn er vergevoerde gesprekken met negentien geïnteresseerde grote gemeentes. "Winkeliers in Nederlandse binnensteden generen zich straks als er een diesel voor de zaak staat te stinken en er komt één doosje uit", verwacht Prudon. 📍

Ctac slaat de brug tussen Mens & Techniek!



Met Qlikview heeft Mastervolt the power to be independent

Hoe krijgen we snel de gewenste stuurinformatie uit SAP? Dat was de vraag die Mastervolt, wereldwijd top-leverancier van hoogwaardige elektrotechnische systemen voor mobiele stroomvoorziening, zichzelf stelde. Jan-Pieter Kort, Business Controller: "We maken weinig gebruik van de standaardrapportages die SAP biedt, maar downloaden veel vanuit SAP naar Excel voor het maken van eigen rapportages."



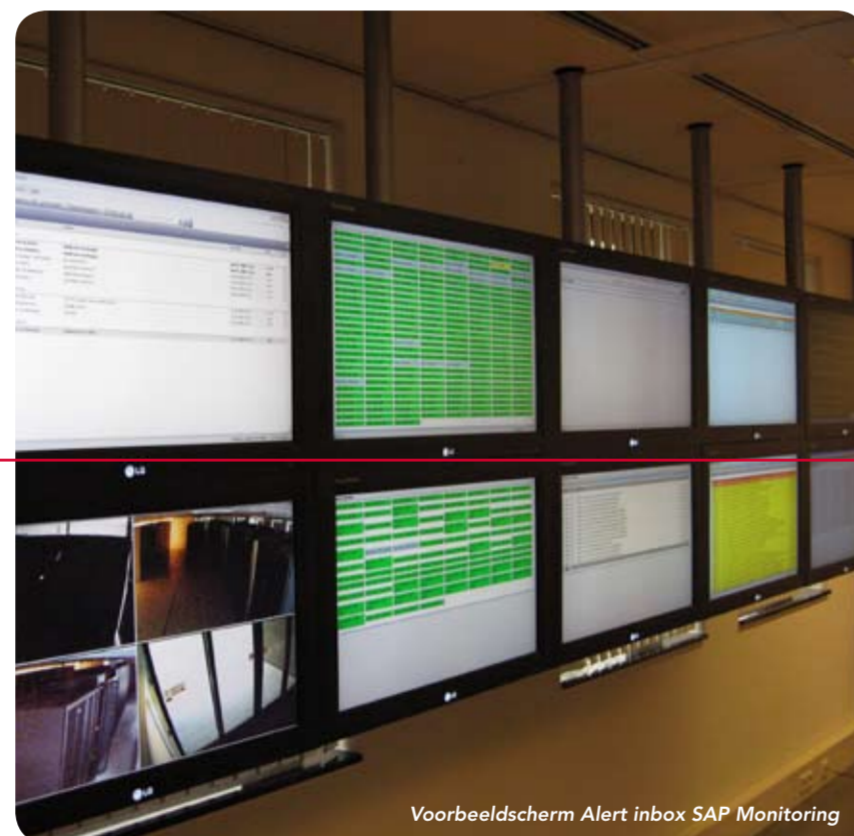
Jos Hof, Director Finance and Operations

Managementinformatie is tenslotte vaak bedrijfsspecifiek. Dit kost veel tijd en is persoonsgebonden. Het opstellen van rapportages moest efficiënter kunnen. Besloten werd tot de aanschaf van een nieuw softwarepakket, waarbij gebruikersvriendelijkheid, snelheid van implementatie en koppelbaarheid met SAP als de belangrijkste selectiecriteria golden. Bovendien moest het nieuwe pakket kostentechnisch interessant zijn.

Qlikview van het bedrijf Qliktech voldeed aan alle condities en werd ook door beheer- en onderhoudspartner Ctac aanbevolen. Qliktech had overigens de template voor de vertaalslag met SAP al klaar liggen. Implementeren was dus een kwestie van plug & play: na één dag had Mastervolt al de eerste rapportages op het scherm. Over snel gesproken!

Ook in de categorie gebruikersvriendelijk scoort het pakket hoog. "Zoeken gaat razendsnel en we kunnen uiteenlopende selecties van data maken, met verschillende dwarsdoorsneden." De informatie is gemakkelijk te koppelen aan Word-rapporten zoals managementrapportages, waardoor slechts de toelichting een handmatig update behoeft, meldt Jos Hof, Director Finance and Operations. "Als webapplicatie geeft Qlikview via internet toegang aan alle gebruikers, uiteraard met de juiste autorisatie. De data worden elke nacht automatisch uit SAP getrokken en op de Qlikview-server gezet. Het management beschikt hierdoor dagelijks over up-to-date resultaten en stuurinformatie – erg belangrijk in een neergaande markt, waarin je de vinger aan de puls wilt houden."

Qlikview is niet alleen eenvoudig te bedienen voor de gebruikers, maar tevens voor de beheerders. Aanpassingen in de rapportages of het ontwikkelen van nieuwe rapportages kan Mastervolt zelf, hiervoor zijn geen externe consultants nodig. Daarmee blijft de onderneming trouw aan haar eigen bedrijfsmotto: 'the power to be independent'.



Voorbeeldscherm Alert inbox SAP Monitoring

SAP Monitoring zoals het hoort

In haar datacenters in Den Bosch en Amsterdam beheert Ctac Hosting & Technology Services (HTS) zo'n 400 SAP-omgevingen van klanten als Tomtom, Stahl, Bruna, Mammoet, Aldipress en Nikon. Omdat deze bedrijven rekenen op een vlekkeloze continuïteit en performance 'round the clock', is Ctac uiterst kritisch op de instrumenten die hierbij worden ingezet. Zij kiest dan ook voor het beste: SAP Alert Monitoring, een state-of-the-art monitoring tool waarmee Ctac voorloopt binnen Nederland.

Een goede monitoring tool is cruciaal, want het bepaalt de kwaliteit van je dienstverlening, stelt Manager Operations Barry Hegers. Het grote voordeel van Alert Monitoring is volgens hem dat het een SAP-product is, volledig geïntegreerd met SAP Solution Manager. Storingmeldingen worden zo sneller afgehandeld. "Meldingen worden verwerkt in de servicedesk-applicatie – SAP CRM – en gelogd naar de dienstdoende consultant, zodat het probleem feilloos geanalyseerd en opgelost kan worden. Dat geeft maximale transparantie voor de klant. Omdat het daarnaast een zeer stabiel product is, werkt SAP Alert Monitoring altijd en geeft het nagenoeg geen onterechte notificaties. 'Vals alarm' behoort dus tot het verleden."

• DUIDELIJKE RAPPORTAGE

De automatische service level reporting die het systeem biedt, heeft de servicekwaliteit verder opgeschroefd. Moesten technische rapportages voorheen handmatig worden verzameld, nu worden ze automatisch gegenereerd. Sneller en zonder foutmarge. Bovendien in een eenduidig format, dus geen knip- en plakwerk meer. "Dit maakt de rapportages een stuk overzichtelijker, voor de klant maar ook voor ons", aldus Hegers.

Door te vertrouwen op SAP Alert Monitoring heeft de dienstverlening van Ctac HTS sterk aan proactiviteit gewonnen. "We kunnen al zien dat de klant down gaat voordat het werkelijk gebeurt, zodat dit voorkomen kan

worden. Dat scheelt een hoop ellende", zegt Ton van de Sande, Projectleider Monitoring Ctac. "Zaken signaleren voordat het een probleem wordt, en dit snel kunnen melden aan de klantorganisatie – dat is beheer zoals het hoort." Behalve de kwaliteit van dienstverlening heeft inzet van SAP Alert Monitoring ook de efficiency binnen Hosting & Technology Services verhoogd. "De tijd die we winnen besteden we aan verbetering van het totale beheerproduct en consultancywerk, wat voor de klant resulteert in betere adviezen", besluit Hegers.

Toekomstvaste efficiëncyslag voor Jaarbeurs Utrecht

Medio vorig jaar realiseerde Ctac voor Jaarbeurs Utrecht een succesvolle integratie tussen de nieuwe ExpoPoint-site en SAP ERP. Het vormt de basis voor nu lopende optimalisatieprojecten, waarbij veel administratieve werkzaamheden aanzienlijk soepeler zullen verlopen.

Sandra Eckhardt, Expo-adviseur en Mark Velders, Operationeel Controller bij ExpoPoint



Goede ontmoetingen, intense belevingen en enthousiasme. Daar draait het om bij Jaarbeurs Inperience. Het beurs- en evenementenbedrijf van Jaarbeurs Utrecht groeit en bloeit als nooit tevoren. De moderne consument zoekt inspiratie door ervaring en Jaarbeurs Inperience biedt dat. Door hem andere werelden voor te schotelen en hem daarin interactief te betrekken. Ontsnap, ervaar, leer en verwonder, het zijn de vier favoriete manieren waarop mensen beurzen en evenementen willen beleven.

Het is aan ExpoPoint om deze vier concepten in het beursbeeld vorm te geven. De adviseurs van deze afdeling, Expo-adviseurs geheten, gaan over de voorzieningen die de beleving voor beursbezoekers moeten versterken. Ze begeleiden de exposanten bij de standbouw en zorgen voor alle benodigde faciliteiten: meubilair, elektra, internet, videoschermen, de inzet van acteurs. Kortom alles wat bijdraagt aan de gewenste presentatie. Doel is het samen creëren van 'stopkracht' – oftewel voorkomen dat de bezoeker je stand voorbij loopt – en succes. Daarnaast fungeren de adviseurs als schakel naar de leveranciers. "De insteek van ExpoPoint is: niet afwachten, maar de exposant proactief benaderen en bijstaan in zijn doelstelling", zegt Expo-adviseur Sandra Eckhardt. "Zo laten we zien wat we voor hem kunnen betekenen. Als exposant ben je pas succesvol als je bezoekers tevreden zijn. Jaarbeurs Inperience heeft hier ruim 90 jaar ervaring in en inspireert haar klanten graag."

• TWEE WENSEN

Op de internetsite van ExpoPoint kunnen standhouders terecht voor ondersteuning. De webshop, waar zij alle producten en diensten kunnen bestellen, was echter omslachtig in gebruik. Mark Velders, Operationeel Controller: "De Expo-adviseur stelde in Excel een artikelpakket samen, dat door andere medewerkers achtereenvolgens op de website en in het bronsysteem werd gezet. Vanuit SAP moest er een Excel-sheet worden gemaakt met bestellingen per klant, dat vervolgens naar de leverancier werd gestuurd. Wijzigingen daarin werden handmatig in SAP verwerkt. Deze kwamen niet terug op de site, zodat de standhouder geen inzage had in zijn uiteindelijke order." Kortom, veel handelingen en een

doorzichtig verkooptraject. Deze werkwijze bood ook geen goede basis voor een transparante financiële controle en inzicht in margeontwikkelingen.

Op grond hiervan formuleerde ExpoPoint twee wensen: een nieuwe website en het realiseren van efficiënte administratieve processen in SAP. Webbouwer Aimfor werd gevraagd een gebruikersvriendelijke internetsite te ontwikkelen, die het complete artikel aanbod inclusief de bestelde pakketten weergeeft. Voor de integratie met SAP viel de keus op Ctac. In het voortraject bleek zij het beste tegemoet te komen aan de wensen, bovendien bood Ctac de flexibiliteit om samen met Aimfor op te trekken.

• WEBSERVICES

De gevraagde koppeling tussen de nieuwe website en SAP ERP is tot stand gebracht via webservices. Het resultaat is dat orderwijzigingen van exposanten direct online kunnen worden verwerkt in het bronsysteem, zonder tussenkomst van interfaces. Voorafgaand aan deze integratieslag heeft Ctac het artikelbestand geherstructureerd, waarbij artikelen eenmalig werden vastgelegd in zowel het bronsysteem als de site. Dit om een efficiënt en correct verloopend verkoopproces te waarborgen. Eigenschappen van artikelen, bijvoorbeeld kleur, worden nu als kenmerken aan het artikel gehangen, waardoor een overzichtelijke boomstructuur met toegevoegde variantconfiguratie is ontstaan.

"Doel is het samen creëren van 'stopkracht' – oftewel voorkomen dat de bezoeker je stand voorbij loopt – en succes."

Dankzij de nieuwe classificatie is het aantal artikelnummers verminderd van 800 naar 250. De webshop werkt hierdoor een stuk efficiënter, constateert Mark Velders. "Exposanten kunnen makkelijker kiezen, dat is commercieel interessant. Maar ook de eigen medewerkers merken het verschil. Artikelen zijn sneller te verwerken en het bestandbeheer is sterk vereenvoudigd. Door betere rapportages zijn ook de mogelijkheden voor

margebepaling op artikelniveau uitgebreid. Zo kunnen we inzichtelijk maken wat we als afdeling doen en een echte prijsstrategie ontwikkelen, met betere financiële controle."

• RELATIES ONDERHOUDEN

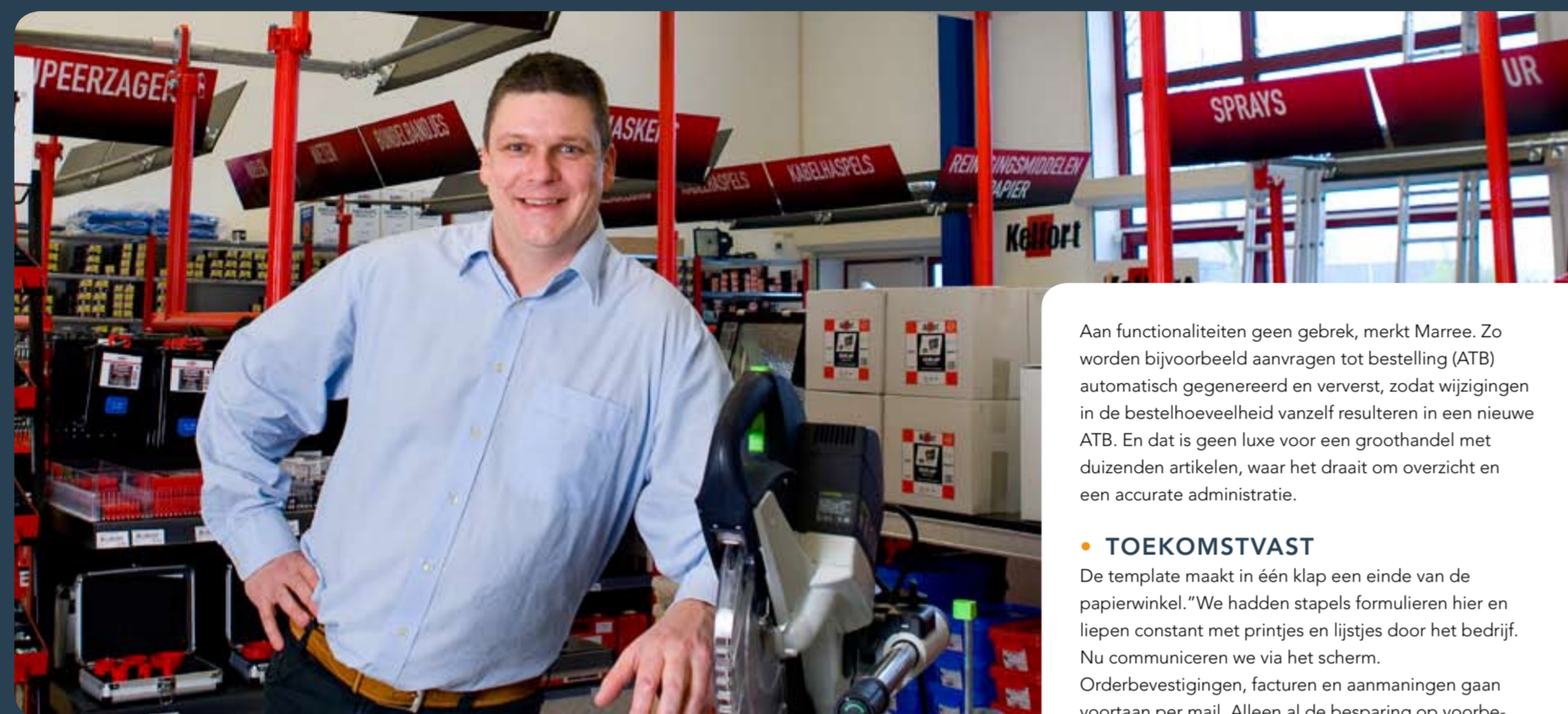
Na wat aanloopproblemen lijkt alles goed te verlopen. Met name de website is een plaatje van professionaliteit, en de verwerking en onderhoud van data is eenvoudiger geworden. Het project legt het fundament voor verdere procesoptimalisatie, zoals een koppeling naar inkoop, waar Ctac momenteel aan werkt. Gerealiseerde verkooporders worden straks één op één doorgezet naar de inkoopafdeling, zodat leveranciers zonder administratieve verwerking worden aangestuurd. Geen handmatige handelingen meer voor de Expo-adviseur

– dat komt voor Sandra Eckhardt geen dag te vroeg. "Minder hoeven vastleggen betekent meer tijd voor onze échte taak, namelijk relaties onderhouden. Dat is een belangrijk winstpunt voor de afdeling. We zagen allemaal dat er kansen lagen en het is fijn om te zien dat die nu zijn opgepakt. Nu we spijkers met koppen slaan, merk je dat er met SAP heel veel mogelijk is. Ctac heeft ons dat doen inzien."



SAP All-in-One voor technische groothandel

'De rijkste functionaliteit in de markt, tegen acceptabele kosten'



Ben Marree, directeur Marree Bouw & Techniek

Bedrijven als Breur Ceintuurbaan (Rotterdam), Wijngo (Gouda), Keller (Rotterdam), Technivo (Katwijk), Ruro (Nieuwegein) en Van der Winkel (Eindhoven) gebruiken hem al. ProTech, de SAP All-in-One-oplossing voor technische groothandelsbedrijven. Binnenkort gaat ook Marree Bouw & Techniek B.V. in Hardenwijk over op deze branchespecifieke template van mYuice. Het familiebedrijf – sinds 1933 – beschikt binnenkort over de nieuwste technologie die de bedrijfsprocessen volledig ondersteunt. Een en groeiplatform voor de toekomst.

Meer dan 12.000 artikelen – voornamelijk ijzerwaren en gereedschappen – voert Marree, waar kleinzoon Ben Marree sinds 2002 de scepter zwaait. De technische groothandel maakte tot voor kort gebruik van een bedrijfsbrede maatwerkapplicatie. Om het pakket up-to-date te houden en aan moderne eisen te laten voldoen, waren relatief hoge kosten gemoeid. Niet handig voor een toch al verouderd pakket, dat bijvoorbeeld geen Windows-omgeving heeft. Toen de huidige beheerpartner zijn ondersteuning staakte, nam Marree de gelegenheid te baat om over te gaan op een geheel nieuwe oplossing. Daarbij golden twee harde voorwaarden. Het nieuwe pakket moest standaard zijn én goed kunnen communiceren met Kardex, het geautomatiseerde opslagsysteem met lift dat in het magazijn wordt gebruikt.

• LOGISCH

Samen met een twintigtal collega-bedrijven ging Marree de markt af voor een brede oriëntatie. Een tijd van veel demo's bekijken. Ben Marree: "Bij de template van mYuice had ik al meteen een goed gevoel. Het is een product dat in samenwerking met 'ijzerboeren' is ontwikkeld, dus gericht ontworpen op de eigen branche. En dat kun je merken. Bijvoorbeeld de indeling in productgroepen en de stamgegevens van de data zijn helemaal logisch, en puur geschreven op het MKB. De duidelijkheid die mYuice bood gaf ons het vertrouwen dat zo'n systeem ook voor een relatief kleine onderneming als de onze geschikt zou zijn. Een collega-gebruiker die ik sprak was er hilarisch over." De demo die mYuice in Hardenwijk verzorgde werd ook door de

twaaft eigen medewerkers goed ontvangen. "Belangrijk, want zij werken ermee", aldus Marree.

Op vrijwel alle gebieden – inkoop, verkoop, financieel en logistiek – bevat de template zeer specifieke technische-groothandelszaken. Marree noemt de digitale verzending van orderbevestigingen. "Dat deden we altijd op een printje: eerst handmatig inscannen, dan naar PDF converteren en vervolgens verzenden. Met het nieuwe systeem volstaat één vinkje, opslaan en weg is de mail. Snel, gebruiksvriendelijk en zonder fouten." Orders zijn gedurende het hele doorlooptraject te volgen, vanaf aanmaak via inkoop, transport, levering en

"Bij de template van mYuice had ik al meteen een goed gevoel. Het is een product dat in samenwerking met 'ijzerboeren' is ontwikkeld, dus gericht ontworpen op de eigen branche."

facturatie tot betaling. "We zien nu in één digitaal document wat er met een order gebeurt. Als zich ergens een probleem voordoet, bijvoorbeeld goederen die niet aankomen, kunnen we direct achterhalen wanneer de goederenafgifte is geboekt, en door wie."

Aan functionaliteiten geen gebrek, merkt Marree. Zo worden bijvoorbeeld aanvragen tot bestelling (ATB) automatisch gegenereerd en ververst, zodat wijzigingen in de bestelhoeveelheid vanzelf resulteren in een nieuwe ATB. En dat is geen luxe voor een groothandel met duizenden artikelen, waar het draait om overzicht en een accurate administratie.

• TOEKOMSTVAST

De template maakt in één klap een einde van de papierwinkel. "We hadden stapels formulieren hier en liepen constant met printjes en lijstjes door het bedrijf. Nu communiceren we via het scherm. Orderbevestigingen, facturen en aanmaningen gaan voortaan per mail. Alleen al de besparing op voorbedrukt papier, enveloppen en postzegels zal aanzienlijk zijn," verwacht Marree. Het nieuwe systeem kent koppelingen met Kardex en ook aan de eis van een standaardpakket is, vanzelfsprekend, voldaan. "We hebben nu een applicatie die met de tijd meegaat, want SAP blijft altijd doorontwikkelen. Als het goed is kunnen we hier alle jaren mee vooruit. We gebruiken nog maar een klein deel van de mogelijkheden, dat kunnen we later stap voor stap gaan uitbreiden."

• GEEN PLAFOND

Patrick Jansen van mYuice: "Met ProTech hebben wij een oplossing voor het MKB en door de branchespecialisatie nu ook voor de onderkant van dit segment. Ook de kleinere bedrijven kunnen nu dus profiteren van een oplossing met de rijkste functionaliteit – zonder plafond! – in de markt, tegen acceptabele kosten. Door de samenwerking met belangrijke marktspeelers is het een echte technische-groothandeloplossing geworden die naadloos past op de branche. Daarnaast zien wij veel belangstelling uit de hele keten; ook toeleveranciers zijn geïnteresseerd en kiezen voor dit pakket. Inmiddels hebben al meer dan tien bedrijven uit deze markt zich aangesloten."



Als gevolg van de liberalisering van de energiemarkt zijn de Nederlandse energiebedrijven sinds medio 2008 gesplitst in een netwerkgedeelte en een productie/leveringsgedeelte. Alliander is het netwerkbedrijf van Nuon. De kersverse organisatie beheert de gas- en elektriciteitsnetten in Gelderland en Noord-Holland en grote delen van Flevoland, Friesland en Zuid-Holland – een netwerk dat tot de beste van de wereld behoort. Bij de splitsing van het SAP-systeem deed Alliander Klant & Service een beroep op IFS Probity, het onderdeel van Ctac die zich richt op de utility branche, om op te treden als 'linking pin' van IT naar de business.



De organieke splitsing vereist logischerwijs een splitsing van het geïntegreerde SAP-systeem in een systeem voor Nuon en apart systeem voor Alliander. De SAP-omgeving van Nuon bestaat uit SAP R/3 voor de generieke bedrijfsprocessen en de SAP Industry Solution for Utilities (IS-U) voor alle energierelevante klant- en marktprocessen. Voor Alliander werden alle relevante

"Dat wij een systemsplitsing doorvoeren is ons 'probleem', daar moet de klant zo min mogelijk van merken."

data en functionaliteit overgezet in een nieuwe omgeving, waarvoor de laatste releases zijn gebruikt. Alle aanpassingen met betrekking tot SAP zijn daarbij ondergebracht in één programma, met de naam SAP NWB ('Netwerkbedrijf'). Alle overige IT-aanpassingen, applicaties en netwerken vielen onder het programma IT Unbundling.

• OPERATIONELE INPUT

Wenda Scholte, Manager Bedrijfsbureau Klant en Service: "Dit is een heel belangrijk project voor Alliander, want SAP raakt direct aan de klant. Al onze klantprocessen vinden in dit systeem plaats. Denk aan facturatie, incasso en afhandeling van klantvragen. Dat wij een systemsplitsing doorvoeren is ons 'probleem', daar moet de klant zo min mogelijk van merken."

Scholte zegt slechte ervaringen te hebben met eerdere migraties. Externe consultants kwamen mooie concep-

'Grote IT-programma's schreeuwen om een mediator'

Wenda Scholte, Manager Bedrijfsbureau Klant en Service Alliander

ten uitdenken en implementeerden hun project met minimale businessbetrokkenheid. Dat wilde de nieuwe organisatie kost wat kost voorkomen. Er moest grondig nagedacht worden over een gestroomlijnde procesgang. En er moest vooral input komen vanuit de operatie, voor een slimme inrichting van de systemen.

• BUSINESSPROGRAMMA

Om de operationele belangen voor de benodigde IT-projecten te managen werd in januari 2008 een businessprogramma opgezet, onder verantwoordelijkheid van Gilbert de Graaf van IFS Probity. Doel was alle businesswensen en functionele eisen op een gestructureerde wijze in kaart te brengen en zo de vertaalslag te maken tussen business en IT. Geen makkelijke opgave, want het project had een sneltreinvaart en de mensen uit de operatie moesten ook nog de winkel openhouden. Volgens Scholte kwam het dus vooral aan op het creëren van betrokkenheid bij alle key users en beheerders. Continu alert zijn op veranderingen in het project en daarbij blijven aansluiten. Als een bok op de haverkist en als een luis in de pels. Het bleek aan De Graaf en zijn team besteed. "Gilbert wist organisatiebreed sterke formele en informele contacten te leggen, waardoor de participatie vanuit de afdelingen optimaal was. Hij fungeerde als een aanjager naar de business en wilde echt snappen wat die nodig had, maar begreep ook dat het uitvragen van proceskennis tijd kost. Zoiets vraagt politiek gevoel, en kunnen schakelen op alle niveaus. En tegelijk: scherp blijven en kritisch doorvragen."

Scholte prijst het team van IFS Probity voor het behouden van totaaloverzicht in een complex samenspel van deelprojecten. Hierdoor kon het een businessstrategie uitzetten waarmee Alliander daadwerkelijk profiteert van de grootschalige IT-wijziging. Daarbij werd ook gelet op de toekomstvastheid van het systeemlandschap.

• OPTIMALISATIESLAG

De ontvlechting van het bestaande Nuon-systeem werd tevens benut om bijzondere of dringende IT-wensen te realiseren. De belangrijkste waren de implementatie van SAP CRM, ter vervanging van de Siebel CRM-oplossing, en van SAP BW, voor met name financiële rapportages. "Het functioneel ontwerp voor deze optimalisatieslag hadden we al klaar vóór de splitsing – met dank aan de vooruitziende blik van Gilbert en zijn mensen. 'Wat je doet is goed en smaakt naar meer', heb ik hem gezegd", aldus Scholte.

• MEDIATOR

Op 16 februari 2009 is de volledige splitsing/upgrade live gegaan. Tot nu toe zonder noemenswaardige problemen of klachten van klanten. Dit tot verrassing van de businessverantwoordelijken, aangezien men in vorige migraties – bij de liberalisering van de energiemarkt in 2004 en de fusie van Nuon in 2001 – een zeer grote business impact heeft gehad.

Scholte was daarentegen nauwelijks verrast. "Gezien het verloop van het programma was dit succes wel te verwachten. De kracht schuilt in een gestructureerde aanpak. En in de aanwezigheid van een mediator die zowel systeemgeoriënteerd als vanuit bedrijfsprocessen kan denken. De meeste operationele mensen weten weinig van automatisering en kiezen vaak gemakshalve een voorhanden IT-oplossing, los van de werkelijke vraag. IT-mensen zijn op hun beurt geneigd om voor de business te denken, waarbij je evengoed voorbijgaat aan functionele behoeften. Wij hebben iemand die beide talen spreekt en de vertaalslag kan maken. Dat is goed voor de business en de IT. Grote programma's schreeuwen om een mediator, zeker waar het een prille organisatie als Alliander betreft. Je kunt iedereen een 'team Gilbert!' 🙌"





Succesvolle integratie stuwt commerciële slagkracht op

SAP ontsloten in Microsoft Dynamics CRM

Een innovatieve koppeling tussen SAP R/3 en Microsoft Dynamics CRM die zowel de bedrijfsmatige efficiency als de commerciële slagkracht verhoogt. Ctac realiseerde het bij het Amsterdamse Faber Vlaggen, toonaangevend producent van promotionele textielproducten en hofleverancier van de Olympische Spelen.

Kern van het bedrijf zijn de productconfiguratoren, waarmee Faber de productbepalende specificaties per order inbrengt en de productie aanstuurt. De onderneming overwoog de aanschaf van nieuwe configuratoren die sneller zijn en makkelijker te onderhouden. Tegelijk zocht men een eenvoudig te bedienen CRM-systeem om alle klantgegevens bedrijfsbreed vast te leggen en eenvoudig offertes te genereren. De oplossing werd gevonden in een krachtige combinatie van Microsoft CRM en een volledig geïntegreerde productconfigurator, eCon. Microsoft CRM is de plek waar alle communicatie met de klant wordt onderhouden. Offertes aangemaakt in eCon zijn direct aan te roepen in Microsoft, van waaruit ze tevens worden opgevolgd. Het verkoopproces wordt hiermee doelmatiger aangestuurd, aangezien er één systeem is waar de hele frontoffice mee werkt.

• INTEGRATIE MET SAP

Om dubbele invoer van eenmaal geconfigureerde orders in SAP te voorkomen, werden de productgegevens en prijsstructuren vanuit SAP gesynchroniseerd met CRM. Binnendienstmedewerkers kunnen zo vanuit CRM de klantgegevens raadplegen én direct configureerbare orders invoeren. Als gebruiker zie je één applicatie.

Door haar uitgebreide en diepgaande kennis van SAP én Microsoft CRM heeft Ctac de mogelijkheid geboden

om beide systemen gecombineerd in te zetten, waarbij de kracht van elk systeem optimaal wordt benut. De binnendienst profiteert van het intuïtieve en flexibele Microsoft CRM als krachtige front-end applicatie voor de inbreng van complexe orders via eCon. Offertes kunnen nu sneller worden aangemaakt en opgevolgd, en zijn bovendien completer en nauwkeuriger. De backoffice leunt nog altijd op de superioriteit van SAP voor de logistieke, financiële en productieprocessen. Dankzij de succesvolle systeemintegratie kan zij probleemloos uitvoeren wat de frontoffice genereert, zonder overbodige handelingen. Wouter Faber: "Zo kunnen we precies leveren wat we offerreren. Wanneer je enkele 10.000

"Zo kunnen we precies leveren wat we offerreren."

orders per jaar wegzet, is dat geen overbodige luxe." Belangrijk pluspunt met het oog op de toekomst: dit project pleit het pad voor aanvullende toepassingen die de bedrijfsvoering verder stroomlijnen. Denk aan Marketing op basis van de nieuwe klantdatabase, of een computer/telefonieconnectie. 📞



Wouter Faber, directeur Faber Vlaggen

'Ctac EAM kijkt over businessprocessen heen'

"Met deze nieuwe focus ondersteunen we bedrijven bij de implementatie van SAP-modules op deze terreinen. De benodigde expertise is ruimschoots aanwezig", betoogt businessunitmanager Bert Jonkman.

"Onderscheidend daarbij is dat we over de businessprocessen heen kijken." Niet zelden constateert hij dat de samenhang tussen processen over het hoofd wordt gezien, met soms ingrijpende consequenties. Een voorbeeld. Bedrijf X maakt in zijn productie gebruik van chemische substanties. Bij een machinale storing wordt de onderhoudsdienst ingeschakeld. Op zoek naar het probleem opent de monteur een leiding en krijgt hij een gevaarlijke stof over zich heen. Jonkman: "Een kwalijk incident, dat normaliter gevolgd wordt door een onderzoek. De conclusie laat zich raden: alle informatie over gebruikte chemicaliën had voor de onderhoudsdienst beschikbaar moeten zijn. Met andere woorden, door afstemming tussen de afdelingen productie, onderhoud en veiligheid was dit te voorkomen geweest."

• INTEGRATIEVOORDELEN

Deze afstemming verloopt beter wanneer die in de automatisering wordt ondersteund. Met behulp van de

SAP EH&S-module kunnen alle relevante chemische data al in de voorbereidende fase onder de aandacht worden gebracht van de servicemonteur en andere betrokkenen. En dat in één systeem, zodat iedereen direct inzage heeft in de voor hem belangrijke informatie, zonder verschillende applicaties te moeten raadplegen of handmatig allerlei gegevens te verzamelen. Zo krijgt de onderhoudsmanager zicht op incidenten en te nemen maatregelen, en is de veiligheidskundige op de hoogte van stilstanden en gevaarlijke omstandigheden. Ook is het nu makkelijker een gezamenlijke veiligheidscampagne op te zetten die de naleving van standaardinstructies nog eens beklemtoont.

De toegevoegde waarde voor de klantorganisatie ligt voor de hand: het delen van informatie leidt tot een efficiëntere workflow en veiliger werken. Maar dat niet alleen, zegt Jonkman. "Op het gebied van Facilitair Management wordt het gebouwbeheer vaak ondersteund met een apart pakket. Met onze expertise is het mogelijk om ook deze processen onder te brengen in SAP. Met alle integratievoordelen van dien." 📞

Geen mens staat op zichzelf, en hetzelfde geldt voor bedrijfsprocessen. Ze staan in onderlinge relatie en ondersteunen elkaar. Dat is de grondgedachte van Ctac Enterprise Asset Management, dat zich sinds kort volledig richt op de gebieden Service- en onderhoudsmanagement, Environment Health and Safety en Facilitair Management.



Danja Willemsen, Manager Operations bij Alex van Groningen

Algemene managementtrainingen, trainingen over fusies, overnames en corporate finance, financiële trainingen voor specialisten en tal van computeropleidingen. Gering kun je het opleidingsaanbod van Alex van Groningen Corporate & Finance Training niet noemen. Toch beschikte de toonaangevende totaalopleider van financieel professionals niet over onderricht in SAP. Tot ze in contact kwam met Ctac Education.

Ctac Education ontwikkelt nieuwe training

SAP voor financials

Sinds 1993 verzorgt Alex van Groningen gecertificeerde opleidingen voor een specifiek financiële doelgroep: directeurs, controllers, managers, advocaten, accountants, fiscalisten, adviseurs en bankiers. Zowel in het kader van bijscholing als voor het verkrijgen van verplichte PE-punten. Zowel via open inschrijving als incompany en computerondersteund. Daarnaast geeft zij gerenommeerde vakbladen uit en worden congressen en rondetafelbijeenkomsten georganiseerd waar professionals leren van hun 'peers'. "We bieden een hele community aan met een breed scala van producten", vat Manager Operations Danja Willemsen samen. "De organisatie is uitgegroeid tot een multimediale uitgeverij van financiële informatie, die sterk is in het samenbrengen van mensen. Hoewel er op deelgebieden de nodige concurrentie heerst, zijn we in onze totale productenmix uniek."

• OFFERTETRAJECT

De vraag naar SAP-trainingen kwam in eerste instantie niet uit eigen gelederen, maar van een klant. Het betrof een detacheerder van financieel adviseurs, die haar consultants via een intern traject wilde bijspijkeren in SAP-kennis. Tenslotte zijn kandidaten breder inzetbaar naarmate ze met meer ERP-pakketten uit de voeten kunnen, en SAP ontbrak nog op het lijstje. Omdat Alex van Groningen geen SAP-training 'op de plank' had, werd contact gezocht met een drietal mogelijke partners om er samen een te ontwikkelen. Daaronder ook Ctac, dat in het offertetraject over de beste papieren bleek te beschikken. Willemsen: "Zij begrepen de vraag van onze klant goed en schoven een ontwikkelaar naar voren – Carlo van Schijndel – die tevens als docent optreedt.

Beter kun je je niet wensen. Daarbij was het voorstel van Ctac kostentechnisch interessant."

• DIFFERENTIATIE

Op verzoek van de detacheerder ontwierp Van Schijndel twee SAP-trainingen, één voor leidinggevende en één voor uitvoerende professionals. Voor de laatste categorie ligt het accent op het inrichten van een debiteuren/crediteurenadministratie, terwijl leidinggevendenaarnaast ook allerlei rapportages uit SAP moeten kunnen halen. Gaandeweg bouwde de Ctac'er voor beide trainingen nog een differentiatie in beginners en gevorderden in, omdat dit niveauverschil in de lespraktijk van belang bleek. Ook ontwikkelde hij het hele intakeproces: een lijst van tachtig vragen waarmee het kennisniveau van de cursist kan worden geschat. Dit om de juiste deelnemers aan de juiste training te

"We zijn in onze totale productenmix uniek."

koppelen en een soepele instroom te borgen. "Het ontwikkelen van lesmateriaal is een dynamisch proces", aldus Willemsen. "Concepten worden getest en komen met nieuwe aanbevelingen terug. Het programma moet zo flexibel zijn dat je het kunt aanpassen aan de evaluaties. Alleen zo krijg je een training die volledig is toegesneden op de vraag."

• KWALITEIT

In de maanden oktober/november 2008 zijn er vier trainingen uitgevoerd. De evaluaties scoorden gemiddeld tussen de 7,5 en 8. "Dat is precies wat we willen", zegt Willemsen, "want Alex van Groningen hamert op kwaliteit. Ook met het oog op vervolgoeddrachten: alleen bij hoge scores komen klanten weer bij je terug." Wat de SAP-trainingen in haar ogen hoogwaardig maakt? Naast het feit dat het maatwerkproducten zijn die aansluiten op het gewenste kennisniveau, worden ze door dezelfde persoon ontwikkeld en gedoceerd. "Dat is een grote plus. Uit kwaliteitsoverwegingen hangen wij het graag op aan één persoon, ofschoon



we altijd voor back-up zorgen. Carlo kent de doelgroep en hij kent ons, dat geeft de beste match. Bovendien kunnen we rechtstreeks met hem schakelen om de stof te finetunen op grond van de evaluaties. Hij is een ervaren didacticus die de juiste balans heeft gevonden tussen theorie, demonstratie en oefening. Voor ons belangrijk, want praktijkgerichtheid en interactiviteit hebben we hoog in het vaandel – zeker voor automatiseringscursussen."

Bijzonder is ook dat zowel trainingslocatie als tijdstip van uitvoering flexibel zijn, conform de wensen van de klant. De SAP-trainingen worden op vier plaatsen verspreid in het land gegeven. En hoofdzakelijk in de avonden, omdat consultants overdag 'declarabel' behoren te zijn.

• WAARDEVOLLE UITBREIDING

Al snel in het traject gaf Willemsen te kennen dat Alex van Groningen de SAP-training, hoewel ontwikkeld voor de klant, ook onder eigen vlag wilde aanbieden als open inschrijving. "Het betekent een waardevolle uitbreiding van ons opleidingscurriculum. Een prettig neveneffect is dat dit weer de vraag naar onze andere trainingen zal stimuleren." Via de eigen website, maar ook door middel van direct marketing en een brochure is de training binnen de community aangekondigd. Afgelopen november vond de eerste SAP-training plaats en onlangs weer bij een groot energiebedrijf, als incompany training. 📞



Apple Premium Reseller iZone kiest voor SAP Business One en XV Retail van Ctac

Apple Premium Reseller iZone in Middelburg heeft na een selectietraject gekozen voor de implementatie van de ERP-oplossing Business One van SAP en de retail-oplossing XV Retail van Ctac. De Zeeuwse Apple-specialist schakelde Ctac ook in voor de implementatie van beide oplossingen.

iZone opende op 28 maart 2009 de nieuwe Apple Premium Reseller Store op de Markt in Middelburg. Het bedrijf was daarvoor gevestigd in een verzamelgebouw in Vlissingen. iZone richt zich met het volledige scala van Apple-producten op de particuliere en zakelijke markt. Het bedrijf koos voor SAP Business One en XV Retail om zijn bedrijfsprocessen verder te optimaliseren.

"We hebben uiteindelijk in samenspraak met Apple Nederland gekozen voor SAP Business One om klaar te zijn voor de toekomst. In de Apple Premium Reseller-branche wordt momenteel met een grote diversiteit aan pakketten gewerkt, maar eigenlijk voldoet geen enkel pakket volledig aan de wensen op het gebied van voorraadbeheer, kassasysteem en ERP. Met de keuze voor SAP Business One en XV Retail hebben we een robuust en schaalbaar integraal pakket in huis gehaald, waarmee we probleemloos kunnen doorgroeien naar meerdere filialen", aldus Bart Zonnenberg, directeur van iZone.

Ctac nu Advanced SAP Hosting Partner

Ctac is gecertificeerd als Advanced SAP Hosting Partner. Ctac is al sinds 2006 SAP Hosting Partner, maar heeft na de hercertificering in maart 2009 het predikaat Advanced SAP Hosting Partner gekregen. Hieruit blijkt dat Ctac haar SAP hosting- en beheerdiensten (intern en remote op klantlocatie) qua organisatie en processen uitstekend op orde heeft.

Voor de hercertificering werd Ctac ge-audit op diverse onderdelen van hosting en beheer. Professionals namen onder andere het SAP-dienstenportfolio, de datacenter-

faciliteiten, netwerk, connectivity en security van Ctac onder de loep. Daarnaast keken ze naar de IT service management support- en delivery-processen en managed back-up- en disaster recovery-diensten. Ook SAP-applicatiehosting, projectmanagement en het aantal SAP-gecertificeerde medewerkers werden meegenomen in de beoordeling. Ten opzichte van 2006 heeft Ctac op alle deelgebieden verbeteringen en vernieuwingen doorgevoerd. Hiermee verdient het bedrijf de hogere status van Advanced Partner.

Ctac levert geïntegreerde Microsoft Dynamics-oplossing voor hotel- en hospitality-branche

Exclusieve samenwerkingsovereenkomst met Cenium

Sinds kort biedt Ctac in de hotel- en hospitality-branche een geïntegreerde softwareoplossing op basis van Microsoft Dynamics NAV. Hiertoe is een exclusieve samenwerkingsovereenkomst voor de Benelux gesloten met het van oorsprong Noorse bedrijf Cenium. Het Hotel & Hospitality Management Systeem is een totaaloplossing en ondersteunt het volledige scala van activiteiten en bedrijfsprocessen van hotels en hospitality-bedrijven. Hieronder valt het optimaliseren van de bezettingsgraad, bepalen van de juiste prijsstelling, aanbieden van kamers via het internet en internetbrokers, maken van een personeelsplanning en het energie-efficiënt inplannen van de kamers. Daarnaast omvat het Hotel & Hospitality Management Systeem een geïntegreerd financieel systeem. Dit biedt beter en sneller inzicht in de bezetting, prijs, processen en resultaten, waardoor gebruikers de omzet stimuleren. Tegelijkertijd verlagen ze kosten doordat de oplossing direct inzicht geeft in de financiële consequenties van bijvoorbeeld extra inzet van personeel. Tevens worden kosten bespaard doordat de oplossing centraal te beheren is en gebruikmaakt van één database met één standaardgebruikersinterface.

Ctac behaalt ISO 27001-certificering

Garantie voor hoogwaardige informatiebeveiliging

Ctac heeft met succes de ISO 27001-certificering afgerond en toont hiermee objectief aan dat het haar informatiebeveiliging volledig op orde heeft. Met het behalen van deze certificering treedt Ctac toe tot de selecte groep Nederlandse bedrijven die ISO 27001 al hebben geïmplementeerd. Dat zijn er in Nederland in totaal 45. Van deze groep zijn zes organisaties actief in de ICT-markt. ISO 27001 is de standaard van de International Organization for Standardization voor informatiebeveili-

ging. De standaard beschrijft hoe een organisatie haar informatiebeveiliging procesmatig moet inrichten om te voldoen aan de ISO-normen.

De internationale norm is van toepassing op alle typen organisaties, variërend van bedrijven tot overheden en non-profitorganisaties. ISO 27001 specificeert onder meer eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS).

Ctac slaat de brug tussen Mens & Techniek op het VNSG-congres

Op 16 en 17 april opende het MECC in Maastricht haar deuren voor het VNSG Congres 2009. Ctac was dit jaar wederom als platinum sponsor aanwezig op de informatiemarkt en introduceerde het thema waarmee Ctac haar activiteiten verduidelijkt, Mens & Techniek. Techniek maakt het vervagen van grenzen mogelijk. Of het nu gaat om techniek in dans en sport of de techniek achter ERP-systemen, mensen maken het verschil. Ctac heeft zowel de mensen als de techniek in huis voor hoogstaande informatie- en procesoplossingen met duurzaam toegevoegde waarde.

Op de stand kwamen deelnemers van het congres in aanmerking voor het winnen van een iPod touch door te raden uit hoeveel lego stenen het nagebouwde logo bestond. Het logo bevat 10.626 stenen en de gelukkige winnaar van de iPod touch is de heer Hans Dieks van Aldipress met het antwoord van 10.712 stenen.

Ctac won zelf ook een prijs, de SAP 'Partner van het jaar 2008' award in de categorie Business-All-in-One. Deze award wordt jaarlijks uitgereikt door SAP aan een channel partner binnen het MKB. Daarnaast heeft Ctac met trots het partnership Verticle Expertise Partner SAP Retail in ontvangst mogen nemen op de VNSG. Dit partnership heeft betrekking op de totale retailmarkt.



CONTACTUEEL

REDACTIE CTAC ANIKA BOERDONK
 TEKST VINCENT PEETERS
 FOTOGRAFIE PETER VAN DEN KERKHOF
 VORMGEVING AMBITIONS 'S-HERTOGENBOSCH
 DRUK HENK'S OFFSET

Ctac

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

mYuice

GOUDSBLOEMVALLEI 30
 5237 MJ 'S-HERTOGENBOSCH
 THE NETHERLANDS
 T. +31 (0)73 692 06 02
 F. +31 (0)73 692 06 88
 E. INFO@MYUICE.NL
 I. WWW.MYUICE.NL

BELGIUM
 E. INFO@CTAC.BE
 I. WWW.CTAC.BE

GERMANY
 E. INFO@CTACPOWERHOUSE.DE
 I. WWW.CTACPOWERHOUSE.DE