

Voorwoord

Meer met minder

In deze bijzondere tijd waarin organisaties omvallen of zich bij andere partijen aansluiten, is Ctac uit op bestending van haar marktpositie. Op welke markten kunnen wij iets betekenen, en met welke producten en diensten? Daar denken we goed over na. En doordat we de wensen en behoeften van klanten als uitgangspunt nemen, doen we zaken met diverse softwareleveranciers.

Waaronder SAP, een merk waar Ctac van oudsher close mee is. Als er nieuwe ontwikkelingen zijn waar de markt behoefte aan heeft, willen we die graag samen met SAP uitnutten. Zo zijn er tegenwoordig verschillende kanalen waarlangs de SAP software wordt aangeleverd; een thema waar Robbert Haakmeester in deze Contactueel verder op ingaat. Als middelgrote, pragmatische partij kunnen we snel schakelen op dit soort initiatieven. Ik denk met name aan het thema duurzame IT en groene datacenters – niemand zal zich hieraan kunnen of willen onttrekken en SAP is er hard mee bezig. Een andere trend is de vraag naar kostenbewuste inzet van IT. Optimalisatie van bedrijfsprocessen heeft dan ook onze volle aandacht. Bijvoorbeeld met onze multichannel XV Retail-kassaoplossing, of een branchespecifieke BI-oplossing die relevanter is en daardoor efficiënter.

In dat kader zijn we tevens actief bezig met initiatieven als Software-as-a-Service (SaaS), waarbij de klant kan rekenen op flexibele functionaliteit tegen een uiterst concurrerende prijs. Het is een belangrijke stap in de richting van cloud computing, dat zich mag verheugen in een groeiende belangstelling vanuit de markt. Wij begrijpen dat het uit handen geven van hardware voor bedrijven een emotionele beslissing kan zijn. Dan is het goed om te weten dat Ctac op alle fronten is voorbereid



Henny Hilgerdenaar, CEO Ctac

om deze diensten te kunnen leveren. Naast ruime expertise en branchekennis noem ik ons gecertificeerde hostingcenter, dat de hoogste graad van bedrijfszekerheid, continuïteit en veiligheid biedt.



EEN GREEP UIT DE INHOUD:

- PAG 3 Swiss Sense stapt over op Fit4Furniture
- PAG 4 IFS Probity faciliteert integratie RWE en Essent
- PAG 5 Ctac implementeert pan-Europese logistieke SAP-template bij Wavin
- PAG 6 Ctac in gesprek met Fontys
- PAG 7 Hosting bij Ctac, een kwestie van innovatietiming
- PAG 8 Succesvolle PI-upgrade voor Aldipress
- PAG 9 Column Willy Koppens: Hypes

Tot slot: bij een professionele, dynamische en groeiende club hoort een passend onderkomen. Vandaar dat Ctac in het voorjaar van 2012 een nieuw pand zal betrekken in Den Bosch Zuid, aan de A2. Deze nieuwe huisvesting biedt ons bovendien mogelijkheden om 'Het Nieuwe Werken' gestalte te geven. Het kantoor als ontmoetingsplaats waar teams elkaar kunnen vinden om de vraag van de klant te beantwoorden. Het zal onze dienstverlening ten goede komen en tegelijk het aantal vierkante meters per medewerker reduceren. Meer met minder, dus. 📍

Henny Hilgerdenaar

SAP: van 'on premise' naar het totale aanbod

"Nu is het moment"

Hoe wilt u uw automatisering: op locatie, 'uit de muur' of mobiel? SAP-gebruikers hebben het voor het kiezen nu SAP haar applicaties ook 'on demand' en 'on device' aanbiedt.

Robbert Haakmeester, Presales Manager, over SAP's nieuwe productstrategie.

"Het on premise tijdperk, daar komen we vandaan. Veel bedrijven hebben hun IT in eigendom: van hardware tot en met licenties. Met de opkomst van on demand, waarbij de klant zijn applicaties via internet afneemt, ontstaat behalve een afwijkend leveringsmodel ook een ander afrekenmodel: betaling per maand. SAP stapt bewust in deze markt en biedt applicaties waar de markt het hardst om vraagt, zoals HR, inkoop, Business Intelligence en op termijn ook SAP Business ByDesign, een on demand ERP-pakket voor het mkb."

• ON DEVICE PLATFORM

"SAP heeft begin dit jaar Sybase overgenomen en daarmee beschikken we over een platform, dat je kunt uitrollen naar alle mobiele apparaten, zoals iPhone en

Blackberry. Daarnaast kun je via dit platform het benodigde device management doen, zoals het op afstand 'disablen' van mobiele apparaten om misbruik te voorkomen, en het uitrollen van nieuwe softwareversies. Kortom, het beheren van mobile apps wordt net zo volwassen als in de vertrouwde on premise omgeving."

• LAAGDREMPELIG UITBREIDEN

"Natuurlijk blijven we ook innoveren in on premise IT. Een van de speerpunten is het toevoegen van nieuwe functionaliteit zonder omvangrijke implementatietrajecten via enhancement packs. Handig voor gebruikers die uitbreiding uitstellen, omdat de impact op bestaande systemen zo groot is. De enhancement packs zijn snel inzetbaar, zodat die impact een stuk minder is. Bovendien heeft SAP de release van alle onderdelen in de Business Suite gesynchroniseerd. Een nieuwe CRM-release loopt dus gelijk met bijvoorbeeld een nieuwe ERP-release. Dat is een stuk eenvoudiger plannen voor de klant."

• ORKESTRATIELAAG

"Meer mogelijkheden kunnen leiden tot meer complexiteit. Daar komt nog bij dat sommige processen zich meer voor on premise lenen en andere meer voor on demand, en dan is er nog de keuze voor mobiele ondersteuning. Daarom heeft SAP tools en methodes



Robbert Haakmeester, Presales Manager bij SAP Nederland

om al deze technieken te laten samenwerken – een orkestratielaag. En dat alles op basis van één technisch platform. Van on premise naar het totale aanbod: de markt vraagt het, wij hebben de producten, de kennis en de partners. Nu is het moment." 📍

Invoice Cockpit, de beste oplossing voor elektronische factuurverwerking

Drie partijen, één oplossing. **ReadSoft**: wereldwijd marktleider op het gebied van factuurverwerking geïntegreerd in SAP. **Ricoh**: wereldwijd marktleider in duurzame documentoplossingen. **Ctac**: SAP-expert van wereldklasse. Gezamenlijk staan ze aan de wieg van de Invoice Cockpit: een innovatieve totaaloplossing voor elektronische factuurverwerking. Een samenwerking die bol staat van synergie, want ReadSoft ontwikkelt de SAP-programmatuur, Ricoh levert de apparatuur en Ctac verzorgt de inrichting. Oftewel een perfecte samenwerking. What's in it for SAP users? Lees verder!

Veel SAP-gebruikers gaan gebukt onder omvangrijke factuurstromen. Vaak is het nodig om de factuurgegevens handmatig in te voeren in SAP, of te converteren naar een leesbaar formaat. Dat levert niet alleen dubbel werk op, maar vergroot ook de foutkans. Wat staat er tussen u en World Class Performance? Ingewikkelde, arbeidsintensieve en tijdrovende data entry-processen, factuurcontroles en 'handgestuurde' afhandeling van uitzonderingen? Verloren kortingen of misschien dubbele betalingen? De oplossing heet Invoice Cockpit en is een nieuw product om inkomende facturen om te zetten naar formaten die direct te integreren zijn in SAP. Dit levert veel tijdsbesparing op en maakt de afhandeling van inkoopfacturen aanzienlijk efficiënter.

• DE ONTWIKKELAAR: READSOFT

Als echte software vendor steekt ReadSoft veel R&D in ontwikkeling van producten. Op dit gebied van elektronische factuurverwerking mag ReadSoft zich wereldwijd marktleider en SAP-gecertificeerd noemen. De Invoice Cockpit omvat alle processtappen: van scanning tot en met betaling, en is geheel geïntegreerd in SAP.

Gert-Jan de Vries, Managing Director Benelux: "ReadSoft is ervan overtuigd dat deze oplossing het Accounts Payable-proces van bedrijven significant zal verbeteren. Door het factuurproces te automatiseren, verloopt het gehele 'purchase to pay' sneller en bespaart u op kosten. Denk alleen al aan het verbeterde cashmanagement als gevolg van de verkorte factuurafhandelingstermijn. Uiteindelijk zullen minder medewerkers meer facturen kunnen verwerken. Van groot belang voor de financiële afdelingen is één enkel SAP-scherm waarin direct de status van elke leveranciersfactuur wordt weergegeven, onafhankelijk van waar de factuur zich bevindt in het afhandelp proces. Dit verschaft direct een accuraat overzicht van de verplichtingen van leveranciersfacturen. Als gebruiker heb je binnen de vertrouwde user interface van SAP altijd toegang tot het juiste document, zonder de applicatie te hoeven verlaten."



Profiteer nu van de gratis
Optimalisatie Check van mYuice!

Bekijk de actie op www.ctac.nl/optimalisatie

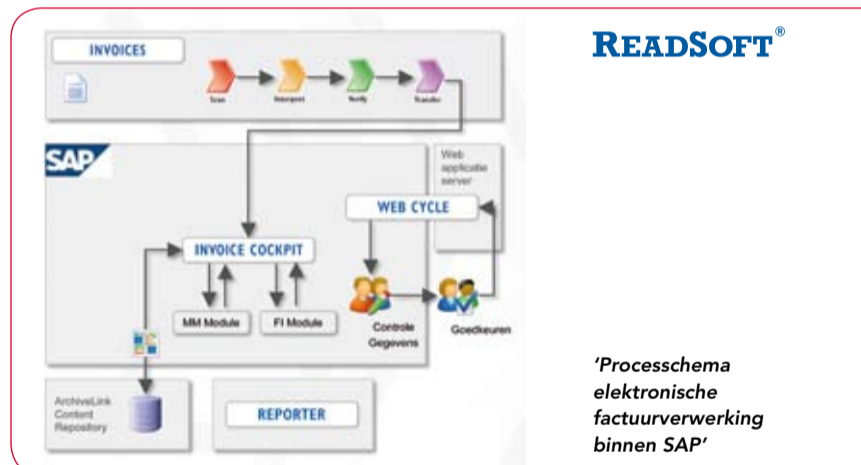


V.l.n.r.: Gertjan de Vries, Managing Director bij ReadSoft Benelux, Jaap Buren, Senior SAP Consultant bij Ctac en Nick Mulder, Alliance Manager Business Solutions bij Ricoh

"We merken dat er in de markt nog ongelooflijk veel mogelijkheden zijn voor optimalisatie op dit gebied. Bedrijven kunnen gemiddeld 59 procent besparen op administratieve en financiële processen. En doordat het een papierloze manier van werken is, scheelt dat tonnen CO2-uitstoot per onderneming per jaar. Over Green IT gesproken!"

• DE SCANNINGSPECIALIST: RICOH

Ricoh Nederland B.V. heeft de afgelopen jaren intensief samengewerkt met Ctac om het verwerken van inkomende documentstromen bij organisaties te verbeteren. Dit heeft veel succesvolle klantcases opgeleverd, mede dankzij de professionele, klantgerichte culturen van beide organisaties.



Nick Mulder, Alliance Manager Business Solutions: "Ricoh verzorgt het eerste stuk van de Invoice Cockpit: scanning en optische herkenning van factuurgegevens plus archivering van de images. Kortom, alles tot aan de overdracht aan SAP. Als je dit stuk niet goed inricht, ga je de beoogde besparingen op je proces niet halen. We doen letterlijk duizenden invoice-scanning-projecten per jaar voor alle typen ondernemingen. Door onze langjarige ervaring met dit type technologie is deze oplossing bewezen. Een stabiel product dat je snel kunt implementeren en dat goed aansluit op wat klanten willen. Het wordt ook als product doorontwikkeld volgens SAP-standaard en is integraal onderdeel van het Ricoh-portfolio."

"Dankzij de sleutelrol die Ricoh heeft gespeeld bij de snelle ontwikkeling van de kantoorautomatisering, zijn we in twintig jaar uitgegroeid tot wereldwijd marktleider in duurzame documentoplossingen."

• DE SAP-EXPERT: CTAC

Ctac heeft zich sinds 2004 gespecialiseerd in elektronische factuurverwerking gebaseerd op SAP Workflow. In deze periode is een groot aantal projecten gerealiseerd. Veel van deze oplossingen zijn op maat, dus specifiek voor de klant ontwikkeld.

Jaap Buren, Senior SAP Consultant bij Ctac: "In 2009 hebben we de strategische keuze gemaakt om voor factuurverwerking een standaardoplossing in te zetten, die nauw aansluit op klantwensen, snel te implementeren is en de komende jaren verder wordt doorontwikkeld met nieuwe functionaliteiten. Hierbij is de keuze op de Invoice Cockpit Suite van ReadSoft gevallen. Daarnaast is de strategische samenwerking met Ricoh geïntensiveerd voor wat betreft het implementeren van de scan- en herkenningssoftware die onderdeel is van de totale oplossing. Want Ctac wil zijn primaire focus houden op het inrichten van het SAP-deel van Invoice Cockpit."

"Gezamenlijk kunnen we SAP-klanten de beste oplossing voor elektronische factuurverwerking bieden. Een oplossing die hen in staat stelt nog meer rendement te halen uit hun SAP-platform."

“Met SAP en XV Retail kunnen we nog jaren vooruit”

Vooruit gaat het met Swiss Sense Boxsprings & Matrassen, Nederlands grootste boxspringspecialist. Vijftig eigen vestigingen in Nederland, één op Curaçao, twee in Azië, vanaf december 2010 twee filialen in België en sinds augustus 2010 een nieuw distributiecentrum (10.000 m2) en hoofdkantoor in Uden. Alles om de klant uiteindelijk ontspannen te laten genieten van een gezonde nachtrust. Zelf kan Swiss Sense rustig slapen doordat zij vertrouwt op de gecombineerde kracht van SAP en Ctac. Om precies te zijn: Fit4Furniture met de componenten SAP voor Retail en XV Retail.

Vanaf het moment dat Swiss Sense een Duits ERP-pakket had laten implementeren, enkele jaren terug, maakte de onderneming een welhaast explosieve groei door. ‘Swiss Sense’, wie heeft er inmiddels niet van gehoord? Het automatiseringssysteem, draaiend op DOS, was niet op deze groei ingericht en de vereiste aanpassing zou gepaard gaan met veel maatwerk en hoge investeringen. Dat klinkt niet goed, vond men destijds. Zeker niet voor een bedrijf dat aan de vooravond staat van verdere internationale uitbouw – een proces dat volgens CFO Camiel Wels waarschijnlijk net zo snel zal gaan als de expansie in Nederland. “Deze groei moet gecontroleerd ingezet worden. Dit is alleen mogelijk als het administratieve systeem en de fysieke organisatie daar goed op afgestemd zijn. De achterkant moet goed ingericht zijn om de klant aan de voorkant te kunnen bieden waar Swiss Sense naar streeft: honderd



Camiel Wels, CFO bij Swiss Sense

procent klanttevredenheid.” Dus keek het bedrijf uit naar alternatieven.

• SHORTLIST

SAP kwam al snel op de shortlist, en heus niet alleen omdat Wels vanwege goede ervaring met het merk “een beetje bevooroordeeld” was. Met name de inzet van Fit4Furniture met de componenten SAP voor Retail en XV Retail bood de mogelijkheid een zeer professioneel ERP-systeem aan te schaffen tegen een zeer aantrekkelijke prijs, aldus de CFO. Uiteindelijke conclusie was, dat SAP in combinatie met XV Retail qua zowel functionaliteit als prijstechnisch voor Swiss Sense het interessantst was. “Dit is het systeem dat ons de komende jaren ten dienste moet staan om onze beoogde groei vlekkeloos te kunnen realiseren. Zeker met Ctac als implementatie-

partner die jarenlange ervaring heeft in de meubelbranche. Bovendien, als je wereldwijd produceert, is Duits niet de meest gangbare taal.”

“Wat voor ons als vooruitkijkende organisatie ook belangrijk was: Ctac vertelde ons wat zij voor ons konden betekenen. Onze bestaande serviceprovider hebben wij moeten vragen wat ze voor ons konden betekenen. Dat is het verschil tussen een reactieve en proactieve benadering.”

• HOGERE KWALITEIT

De ERP-oplossing die Swiss Sense koos, Fit4Furniture, is een template toegespitst op de meubeldetailhandel. SAP in afgeslankte vorm – en daarom prijstechnisch zo interessant –, maar met ondersteuning van alle kernbedrijfsprocessen: het verkoopproces in de winkels, inkoop, logistiek, service tot en met het hele financiële stuk. En als de organisatie aan de achterkant goed is ingeregeld, kan zij aan de voorkant sneller groeien. Wels verwacht veel van de combinatie met XV Retail: “De template van Ctac met SAP voor Retail en XV Retail binden ons meer aan vaste procedures en werkinstructies, wat uiteindelijk zal leiden tot meer efficiency en een hogere productiviteit, maar nog belangrijker: tot een hogere kwaliteit van de output.”

• GEBRUIKSVRIENDELIJK

Die kwaliteit begint bij de orderverwerking, het startpunt van de procesketen. Tot nog toe gebeurt dit met de hand: de verkoper stelt een order op met artikelnummers en actuele prijzen. Dat gaat gepaard met veel keuzes, want matrassen heb je in talloze soorten, maten en hardheid. Daarnaast biedt Swiss Sense volop accessoires, kleuren en stoffen om uit te kiezen. Het vergt dus veel zoekwerk om tot een configuratie te komen. Daarna worden al die gegevens handmatig en ‘op z’n DOS’ ingevoerd. XV Retail werkt daarentegen heel gebruiksvriendelijk met een productconfigurator die als een soort stroomdiagram werkt: gaandeweg het keuzeprocess nemen de opties af en daarmee ook de foutkansen. En als het orderveld is ingevuld, is die automatisch ingevoerd. Wels: “Stel dat elke Swiss Sense-vestiging één invoerfout per week maakt: dat zijn al gauw zo’n drieduizend fouten per jaar. Laat één herstelactie minimaal een paar honderd euro kosten, dan zit je op jaarbasis al ver boven het miljoen. Als je dit bedrag met een nieuw systeem kunt besparen, ben je meteen hard op weg je investering terug te verdienen.”

“De nieuwe oplossing voorziet ook in onze toekomstige wensen, voor als we ons bijvoorbeeld met groothandel gaan bezighouden. Met SAP kunnen we nog jaren vooruit!”

• GEDULD

De komst van Fit4Furniture betekent voor het personeel dat zijn rol verandert van operationeel naar meer controlerend. Dat is een verandering waar men blij mee is en daar krijgen we heel enthousiaste reacties op, aldus Wels. “Tot de go live in de loop van 2011 zullen ze geduld moeten betrachten!”

Lees bijgesloten uitnodiging en neem een kijkje in de keuken bij Swiss Sense.

Slimme retailers kiezen voor CTAC!

Pascal den Boef, filiaal leider Amsterdam

Ook Swiss Sense kiest voor de branchespecifieke ICT-oplossing van CTAC. Dat slaapt wel zo lekker.

www.slimmeretailers.nl

“Een geruisloze overgang waar de klant weinig van merkt”

RWE is gewoon altijd bezig met goede acquisities, zegt Vincent van den Bosch, Manager Integratie B2C, over de overname in oktober 2009 van Essent door het Duitse energiebedrijf. Deze twee grote spelers op de Nederlandse energiemarkt zijn op dit moment verwickeld in een omvangrijk integratietraject, met een ondersteunende rol voor IFS Probity op basis van consultancy. Door de inzet van gespecialiseerde consultants kent het project een snelle doorlooptijd en kunnen eventuele risico's tijdig worden aangepakt.



Vincent van den Bosch, Manager Integratie B2C bij RWE

Bij de afstemming van processen en systemen wordt gebruikgemaakt van een nieuw platform gebaseerd op SAP. Om die reden heeft de RWE/Essent-organisatie

behoefte aan specialisten met kennis van SAP binnen de energiebranche – consultants die IFS Probity levert.

Zij worden ingezet op uiteenlopende gebieden. Allereerst het in de lucht houden van basisprocessen voor interne rapportage en rapportage aan de overheid. Ten tweede zorgen dat papierstromen naar de klant blijven lopen, gecombineerd met kleine voorkomende projecten, zoals het herberekenen van voorschotten na tariefwijzigingen. Daarnaast is de ondersteuning van de facturatieprocessen bij IFS Probity belegd. Deels betreft dit de uitvoering van operationele processen, deels het voorbereiden en testen van systeemwijzigingen als gevolg van wijzigingen in de markt (segmentatie) of in het marktmodel (overheidsrichtlijnen voor facturatie).

Daar komt een klein stukje operationele sturing bij en het uitvoeren van tests bij wijzigingen. Overigens zijn er nogal wat wijzigingen, benadrukt Vincent van den Bosch: “De overheid komt met veel mutaties in wet- en regelgeving, en dat is een risicocomponent voor iedereen die in de energiebranche actief is.” Tot slot moeten alle RWE-klanten uit efficiencyoverwegingen worden overgezet naar de Essent-systemen.

• PROCES- EN BRANCHEKENNIS

Qua aantallen is dit geen groot project, qua belang wel, meldt Van den Bosch. “Correcte en tijdig aangeleverde rapporten zijn noodzakelijk om als directie en management in control te blijven. Wij hebben honderdduizenden klanten voor wie we diverse transacties doen. Het is van het grootste belang dat dit kernproces goed blijft verlopen. Worden de meterstanden nog goed opgenomen? Kloppen de nota's? Worden klantcontacten snel en correct afgehandeld? En valt dit alles nog binnen de gestelde normen? Kortom: blijven wij onze service aan de klant garanderen? Daar zijn die rapportages voor bedoeld.”

Een complicatie bij deze integratieslag is de uitwisseling van personeel tussen beide organisaties, met name medewerkers in de leidinggevende en kennishoek. Dit is doelbewust gedaan om over en weer kennis te delen.

En als je hierdoor soms heel specifieke IT-expertise moet ontberen, kan IFS Probity de ontstane leemte deels opvullen, aldus de Manager Integratie. “Maar niet door zomaar iedereen te sturen. Ik zoek SAP-specialisten met proces- en branchekennis. Precies wat IFS Probity zegt te leveren, en dat maken ze wat mij betreft waar. Ze praten met de business en vertalen requirements naar heldere IT-specs. Daarbij voeren ze ook nog het projectmanagement uit.”

• SNEL, OPEN, DIRECT

De samenwerking met IFS Probity gaat terug naar de eerste SAP-implementatie vanaf 2007. Wat verwacht Van den Bosch van een externe IT-dienstverlener? “Allereerst kennis van het vak en kennis van de business. Daarbij een goede vertaalslag kunnen maken naar functionele specificaties. Daarnaast inzicht in veranderprocessen, zowel aan de organisatiekant als aan de personele kant. Dat betekent goed kunnen luisteren naar gebruikers en deze input duidelijk overbrengen naar de IT. Niet zelden vraagt dat enige overtuigingskracht.”

Van den Bosch kent de consultants persoonlijk. “Stuk voor stuk zijn ze erg betrokken en op een 9-to-5-mentaliteit heb ik ze niet betrap. Bovendien passen ze goed in onze cultuur: snel, open, direct. Kortom: leveren. Ik heb wel een klik met ze. IFS Probity begrijpt onze systemen goed en zorgt voor een geruisloze overgang, zodat de klant – onze belangrijkste stakeholder – er zo weinig mogelijk van merkt. Ze zetten echt alles op alles om dat te bereiken. Zo lopen bijvoorbeeld de voorschotnota's na de migratie gewoon door, op dezelfde wijze als bij RWE.

Dus geen tussenstanden, ruwe voorschotten en andere zaken die de klant als omslachtig ervaart. Hierdoor kunnen we onze kwaliteits-, prijs- en serviceclaims blijven waarmaken. Maar achter de schermen moet daar heel wat voor gebeuren. Dat vereist veel inventiviteit, zowel van IFS Probity als van RWE. Het punt is dat je bij ons nooit vrij met IT bezig kunt zijn, je moet altijd aan de klant blijven denken.”

Volg Ctac ook op:

www.twitter.com/ctacpowerhouse

twitter

How do you eat an elephant?

In pieces!

Wavin is Europees marktleider in kunststof leidingsystemen en gerelateerde services in en om het huis, met toepassingen in riolering, koud en warm cv- en tapwater, gas & water, wegdrainage en telecommunicatie. Toen het concern een partij zocht voor de bouw en de Europese uitrol van zijn logistieke template SAP WMS, viel de keuze op Ctac, een oude bekende met goede geloofsbrieven, volgens Willem Kruijer, Corporate Director IT. Wavin is op weg naar een eenduidige en efficiënte Europese logistiek. Maar wel in stapjes, graag.

Binnen het decentraal georganiseerde Wavin werd het IT-stuk in de diverse Europese regio's verschillend ingevuld. Zelfs binnen een regio kwamen soms nog verschillende ERP-systemen voor. Acht jaar terug startte Wavin een verbetertraject om de klantenservice te verbeteren en de synergie binnen de Wavin Groep beter te benutten. Het bleek dat elke regio produceerde en verkocht wat er voor de eigen markt nodig was. En dat terwijl zusterbedrijven vaak complementaire producten maken, die aan bestaande klanten in de eigen regio zouden kunnen worden verkocht. Hieruit ontstond het idee van intercompany leveringen waarbij Wavin-bedrijven bij elkaar kunnen bestellen. Willem Kruijer: "Inmiddels bestaat een substantieel deel van de totale omzet uit deze onderlinge toeleveringen."



Willem Kruijer, Corporate Director IT bij Wavin

• CONTINUOUS IMPROVEMENT

Om deze en andere verbeterprojecten mogelijk te maken, was extra ondersteuning van IT nodig. Met een verscheidenheid van IT-systemen is dat lastig en kostbaar. Wavin besloot alles te vervangen door één gedeeld (SAP-)platform met unieke masterdata en geharmoniseerde bedrijfsprocessen gebaseerd op Wavin best practices. In 2005 werd hiervoor de strategie opgezet onder de naam ConnectIT. Doel is de toepassing van IT als katalysator voor continuous improvement van de business.

Onderdeel hiervan is de Europese invoering van SAP WMS voor ondersteuning van de logistieke processen. Deze processen zijn complex doordat elk land zijn logistieke eigenaardigheden kent. Zo levert Wavin in Nederland veel aan de eindmarkt, zoals aannemers en installateurs, wat neerkomt op veel orders, kleine ordervolumes en een snelle levering. In Duitsland zijn zowel de klanten als de orders en de afstanden groter, wat een andere logistieke insteek vergt.



• VAN IMPACT ASSESSMENT TOT GO LIVE

Voor de Europese bouw en implementatie van de WMS-template werd Ctac'er Richard Derix benaderd, een oude bekende vanwege de succesvol verlopen WMS-implementatie in Nederland. Voor de uitrol naar Duitsland, Italië en Frankrijk – en later naar Engeland, Polen en Scandinavië – verzorgt Ctac nu het proces van impact assessment tot go live: ontwerpen, bouwen, testen, invoeren en trainen. Tevens is er een nieuwe best practice in ontwikkeling voor Transportkosten Management, die ook door Ctac zal worden uitgevoerd.

"Inmiddels bestaat een substantieel deel van de totale omzet uit deze onderlinge toeleveringen."

• ITERATIEVE IMPLEMENTATIE

Bijzonder aan het project is volgens Kruijer de 'lerende' aanpak: "De uitrol is uitgesmeerd over een aantal jaren. In een volgend land benutten we de lessons learned uit het voorgaande project om het daarmee steeds beter te doen. Nieuwe of aanvullende functionaliteit wordt daarbij 'teruggerold' naar eerdere landen, die daarmee niet ten prooi vallen aan de wet van de remmende voorsprong. Die 'roll-back' is mogelijk door het implementatieproces op te delen in hanteerbare stappen. Geen blauwdruk gevolgd door een 'big bang' dus, maar een iteratieve implementatie. Ons motto was: How do you eat an elephant? In pieces! Dat maakt je flexibeler en als er toch iets fout gaat, heeft dat geen wezenlijke invloed op de operatie."

Het mooie van die aanpak is, dat je meer betrokkenheid vanuit die operatie krijgt, aldus de IT-directeur. "Daarmee wordt het traject minder IT-driven en meer procesgeoriënteerd. Neem het inbrengen van een order, een proces dat begint met forecasting en eindigt met een levering aan de klant. Aanvankelijk zet je dat op met IT'ers, maar in een stapsgewijze opzet ga je meer naar het – end-to-end – proces zelf kijken. De rol van de businessexpert wordt zo steeds prominenter bij de vormgeving van automatisering. Richard Derix heeft zelfs magazijnmedewerkers meegenomen naar Italië en Nederland, waar de WMS-template al draait, om gesprekken te voeren met lokale businessexperts over hoe het proces werkt. Hierdoor borg je dat de template echt vanuit de functionele behoefte wordt opgezet en de processen in alle details worden ondersteund."

• LEANER LEVEREN

Voor de regio Noordwest Europa (Nederland, België, Duitsland) is de integratie inmiddels een feit. Deze drie landen draaien op SAP en delen bijvoorbeeld slechts één financiële afdeling. De onderlinge leveringen in deze regio zijn flink verbeterd, waardoor ook de servicegraad naar de klant aanzienlijk is gestegen. "De voordelen van zo'n logistiek systeem nemen exponentieel toe naarmate er meer bedrijven aansluiten, waardoor we nog leaner kunnen gaan leveren", voorziet Kruijer. "Straks werkt iedereen binnen Wavin op dezelfde manier, in hetzelfde systeem. En dat is goed voor de klant en voor Wavin!"

Maatwerk heeft de toekomst

Maatwerk: bij IT-implementaties beslist geen aanrader. Hoe anders ligt dat bij IT-trainingen, waar maatwerk juist de toekomst heeft. Richard Benschop, businessunitmanager van Ctac Education, zet er graag een boom over op. Ditmaal met zijn 'oude' leraar Vakdidactiek bij Fontys Lerarenopleiding Tilburg, Henri van den Hout, momenteel Teamleider Engels/Duits en docent Bedrijfseconomie. Twee professionals over hun gedeelde passie: het opleiden van mensen.

• SFEER MAKEN

Toetsing van het aanvangkennissniveau is de volgende stap. Ctac gebruikt hiervoor het opleidingsanalysemodel (OAM). Richard Benschop: "Hierin is het trainingsprogramma in detail uitgewerkt, zodat je op onderdelen kunt vragen of men er al bekend mee is en of men het wil leren. Zo haal je kennishiaten boven water, maar het heeft ook te maken met de kunst van het weglaten: wat je al kent, hoeft je niet meer te leren. Kortom, we trainen niet vanuit de software, maar vanuit wat mensen met die software moeten doen. En daarvoor moet je weten wat mensen moeten weten."

Henri van den Hout: "Wanneer je je richt op de cursist zelf in plaats van op de directie of opdrachtgever, motiveer je die persoon en geef je hem of haar de kans vanuit de intrinsieke drijfveren te leren. Educatie is geen top-down proces, je moet het zelf willen. Alleen vanuit die premisse kan er van echte ontwikkeling of kennisgroei sprake zijn. Een leraar of trainer is dan ook veel meer een vertrouwenspersoon dan een beoordelaar of politieagent."



Richard Benschop, Businessunit Manager bij Ctac Education en Henri van den Hout, zijn voormalige leraar vakdidactiek bij Fontys Lerarenopleiding Tilburg



Als gecertificeerde opleidingspartner van SAP kiest Ctac Education bewust voor maatwerktrainingen. Maatwerk staat voor kortere doorlooptijden en een betere afstemming tussen bedrijfscultuur, processen, techniek, mensen, organisatie en doelstellingen. Bij Ctac krijgt dat vorm in HIT (High-Impact Training): een methodiek van eigen makelij, waarin maatwerk centraal staat. Dat begint al met een maximale trainingsduur die trainer en cursisten van tevoren met elkaar afspreken, afgestemd op de agenda van betrokkenen en de te bereiken leerdoelen.

Tussen cursist en trainer moet een sfeer van vertrouwen ontstaan, een klik. Als cursist moet je het gevoel hebben dat de trainer er voor jou is, dat er naar je geluisterd wordt. Die sfeer is niet vanzelfsprekend, die moet je samen bouwen. Dat doe je bijvoorbeeld door bij de deur te staan als de studenten binnenkomen. Door ze aandacht te geven en te luisteren. Als je ze individueel aanspreekt, geef je ze ook niet de kans om zich als één blok tegen jou te keren."

Richard: "Het eerste contact, daar maak je de training mee. Ik heb nog altijd vlinders in mijn buik als ik de cursisten voor het eerst bij de receptie zie. Qua kennis gaat het wel lukken, dat weet ik. Maar een docent is geen 'oplepelaar' van kennis, primair ben je een sfeermaker die mensen gunstig moet stemmen, voor zich moet winnen."

• GEDOSEERD DOCEREN

Een ander aspect van maatwerk is 'gedoseerd doceren', dat wil zeggen trainen in groepen van beperkte omvang. Richard: "Bepaalde programma's zijn zo intensief en interactief, die kun je alleen in kleine groepen overbrengen. Je snijdt jezelf commercieel in de vingers, maar het leerrendement schiet omhoog, omdat je de groep optimaal kunt begeleiden."

"Iedereen wil aandacht in de groep", bevestigt Henri. "Ze steken allemaal hun vinger op en willen feedback van de expert. Daarom werkt individuele bijles ook zo



Fontys Hogescholen is met circa 38.000 studenten, vierduizend personeelsleden en een onderwijsaanbod in bijna alle sectoren een van de grootste hoger-onderwijsinstellingen van Nederland. Naast onderwijs legt Fontys zich – met 37 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten.

goed, en daarom zijn werkcolleges zo belangrijk vanwege de interactiviteit en de mogelijkheid om vragen te stellen. Voor het louter doorgeven van informatie kun je ook andere media inzetten, zoals het digitale kanaal. Daar bespaar je tijd mee." Richard: "Ctac geeft hier invulling aan door ook steeds vaker e-learning in te zetten in de opleidingsstrategie."

• PRAKTISCH TOEPASBAAR

Praktijkgerichtheid is een prominent onderdeel van de HIT-maatwerkdidactiek. De trainers die Ctac inzet, komen uit het werkveld. Zij kennen de nieuwe softwarerelease uit de praktijk en weten wat de vragen en issues zijn. Richard: "Eerst schetsen we het probleem, je maakt het hierdoor herkenbaar. Dan leg je de theorie uit: hoe heeft SAP dit opgelost? Vervolgens laat je de cursisten er zelf mee aan de slag gaan, dat verhoogt de betrokkenheid. Overtuigen door beleven noemen we dat."

Henri: "Mensen zelf laten beleven is het beste."

Theoretische concepten zeggen op zich weinig, omdat de koppeling met de reële context is verdwenen, de relevantie ontbreekt. Je moet het praktisch toepasbaar maken, zorgen dat men er op de werkvloer iets mee kan."

En zo blijf je maar steeds doorontwikkelen en streven naar beter, vat Henri samen. "Op het moment dat ik de perfecte les heb gegeven, stop ik ermee." Richard: "Wij stoppen ermee als we een creditnota moeten sturen, omdat we wat betreft de trainingsinhoud de plank hebben misgeslagen." 📌



Hosting bij Ctac, een kwestie van innovatietiming

De ontwikkelingen in hosting en IT-ondersteuning volgen elkaar in razendsnel tempo op. Door telkens weer de juiste keuzes te maken op dit gebied, stelt Ctac haar klanten in staat onderscheidend te zijn in de markt. IT-ondersteuning is niet meer de remmende factor die het ooit was, maar juist de enabler en facilitator van hedendaagse en toekomstige businessdynamiek.

Veranderingen in de markt vragen een geheel nieuwe manier om naar IT-ondersteuning te kijken. Zo neemt de complexiteit van de ondersteuning met rasse schreden toe. Niet voor niets wordt de IT-ondersteuning steeds vaker 'geïntegreerde businessbackbone' genoemd. De bedrijfsprocessen en de ondersteuning daarvan houden niet meer op bij de voordeur van een bedrijf, maar lopen door in de keten van bedrijven waarmee het zaken doet. Ook de time to market van een wijziging in bedrijfsprocessen neemt almaar af. Dit stelt eisen aan de IT-ondersteuning die steeds flexibeler moet meebewegen met



veranderingen die elkaar in steeds hoger tempo opvolgen. Daarnaast heeft de economische crisis een nog zwaarder stempel gedrukt op het verlagen van de automatiseringskosten: organisaties houden de vinger op de knip.

Deze trends vragen om een radicaal andere kijk op hoe we IT bedrijven. Spraken we in de zeventiger jaren van de vorige eeuw over de industriële revolutie, intussen is de informatierevolutie een onmiskenbaar feit geworden.

• DE KUNST

Ctac volgt non-stop alle innovaties op IT-gebied. Het gaat er daarbij echter niet om als eerste de allernieuwste snufjes en technieken te kunnen exploiteren. Deze wat achterhaalde 'wapenwedloop' onder IT-baasjes leidt tot onnodig hoge kosten, bovendien is er altijd het risico dat je op het verkeerde paard wedt – en dan heb je jezelf op een zijspoor gerangeerd. De kunst is om continu in te schatten welke ontwikkelingen op korte en middellange termijn een bijdrage kunnen leveren aan de nieuwe ambities die de markt zich onophoudelijk oplegt.

Ctac verstaat die kunst. Zo zijn we bijvoorbeeld bij de keuze van onze nieuwe datacenters uitgegaan van een twin-datacenterinfrastructuur om de vraag naar nog verdergaande near-zero downtime-concepten nu al te kunnen invullen. Ook de voortgaande ontwikkelingen in server-, storage- en netwerkvirtualisatie leiden ertoe dat we de toenemende roep om flexibiliteit steeds weer naar behoren kunnen invullen.

• VERSTREKKENDE SAMENWERKING

Ctac is een meester gebleken in het op het juiste moment maken van de juiste keuzes op het gebied van infrastructures en hostingconcepten – telkens weer. Vooral de timing van deze keuzes is essentieel voor het doel dat we hierin voor onze klanten nastreven: het zeer kostenefficiënt aanwenden van technologisch bewezen innovaties ter ondersteuning van de businessprocessen van de klant. Juist doordat bedrijven dit door Ctac laten verzorgen, is IT niet meer de remmende factor van de businessdynamiek voor ze. Sterker nog, Ctac laat de IT voor haar klanten werken als enabler van verandering en vooruitgang. Dit stelt deze ondernemingen in staat zich te focussen op hun kerntaken en geeft ze een onderscheidend vermogen in de markt waarin ze opereren. Noem het een verstrekende samenwerking, want ze garandeert niet alleen een efficiënte, maar ook een toekomstvaste en betaalbare IT-strategie en -ondersteuning.

Veel bedrijven, waaronder Free Record Shop, Nikon, AVEBE, Nedac Sorbo en Basemet, hebben zeer recentelijk gekozen voor een hostingoplossing van Ctac. Hiermee kiezen deze bedrijven tegelijk voor een hogere beschikbaarheid van hun bedrijfsprocessen, meer flexibiliteit en een verlaging van de kosten. 

Ctac sluit VAR-contract met Redwood

Job-scheduling biedt toegevoegde waarde voor elke organisatie

Een relatief kleine IT-leverancier in Houten, die dankzij zijn geavanceerde job scheduling-oplossing uitgroeit tot SAP-partner en wereldspeler met duizenden klanten in 52 landen. Redwood Software is een van die partijen waar Ctac graag mee samenwerkt.

Job-scheduling staat voor het automatiseren van achtergrondprocessen die periodiek in computersystemen worden opgestart, zoals salarisberekening, facturatie, voorraadinventarisatie en financiële afsluiting. Denk aan een energiebedrijf dat maandelijks tienduizenden nota's uitstuurt aan klanten. Om die nota's op te stellen, zijn veel stappen nodig, zoals het checken van meterstanden en adresgegevens, speciale acties voor wanbetalers, bijzondere kortingen enzovoort. Job-scheduling automatiseert dit gehele proces, zodat er zo min mogelijk menselijke interventie aan te pas komt. De voordelen spreken elk bedrijf aan: een snellere procesafhandeling, minder metingen en sterk gereduceerde foutmarges.

• WIN-WIN

Veelal vindt job-scheduling plaats in de nachtelijke uren, wanneer het online verkeer stil ligt. Met de mondialisering van de economie en de non-stopbeschikbaarheid van systemen die dit met zich meebrengt, wordt deze 'stille' periode – batch window – echter



steeds kleiner. Job-scheduling op tijdbasis volstaat dus niet meer. "Redwood introduceert daarom een event-driven oplossing die het proces los van tijdbepalingen, maar met dezelfde resultaten uitvoert", zegt Johan Baake, Senior Account Manager. "Met de implementatie van onze oplossingen hebben klanten tijdsbesparingen van tachtig procent behaald en de dienstverlening met veertig procent kunnen verbeteren. Dat biedt toegevoegde waarde voor elke organisatie, ongeacht IT-platform of industrie. Er is dan ook geen sector waarin we niet actief zijn."

Sinds 2005 mag Redwood zich strategisch partner van SAP noemen. Frank Baars, Sales Manager Benelux: "Als klein bedrijf van tweehonderd medewerkers zijn we zo een global player met 3.500 klanten in 52 landen. Ctac is een partner waarmee we al langer zaken doen. Zij passen onze software toe in hun datacenter om een grote retailer, Dexcom Retail, te bedienen. Nu gaan we samen aan de slag bij Action, een van de sterkste retailpartijen van Nederland. Redwood levert haar specialistische software en Ctac kan haar klanten nog beter helpen. Kortom, win-win!" 

Succesvolle PI-upgrade voor Aldipress

“Bij nieuwe interfaces ga je de mogelijkheden beter benutten”

SAP stopt eendaags met het ondersteunen van de oude versie, dus er was een ‘zachte dwang’ om te upgraden. Maar de voornaamste reden waarom Aldipress in februari 2010 van XI 3.0 naar PI 7.1 ging, was om een voorschot te nemen op toekomstige ontwikkelingen. Zoals een toename van efficiency, accuratesse en snelheid van werken, en optimalisatie van de gehele keten. In gesprek met Angela Uiterwijk, SAP NetWeaver Specialist en ‘interfacemeisje’ bij Aldipress.

De marktleider in trademarketing van tijdschriften, stripalbums, romans en puzzels voor de losse verkoop timmert aan de weg. New business krijgt onder meer vorm in de samenwerking met Swets, leverancier van wetenschappelijke bladen en publicaties, waarvoor Aldipress de distributie verzorgt. Met foodretailers als Albert Heijn is een datapool opgezet, wat de gegevensuitwisseling digitaliseert. Tegelijk heeft Aldipress sinds 2009 de fysieke levering uitbesteed aan TNT. Met al deze ontwikkelingen weegt het belang van IT steeds zwaarder. Voor een soepele communicatie met ketenpartners moeten processen en applicaties met elkaar kunnen ‘praten’. Dit vergt een vertaalslag.

Hiervoor vertrouwt Aldipress sinds 2007 op SAP NetWeaver XI 3.0 – geïnstalleerd door Ctac – dat gegevens van Aldipress’ eigen datasystemen qua formaat afstemt op de datavereisten van klanten, vervoerders en leveranciers. Zo kunnen de ketenpartners op de webportal van Aldipress bijvoorbeeld rechtstreeks informatie opvragen over hun leveringen en facturen. Angela Uiterwijk, in 2007 nog functioneel beheerder: “XI was een nieuwe technologie voor ons en aangezien ik zeer nieuwsgierig ben, wilde ik me erin verdiepen.” En met reden, want de organisatie ging stapsgewijs meer op XI leunen. In 2008 werd een retailportal aangesloten, die gebruikmaakt van XI en een jaar later kwam de interface met TNT tot stand voor de uitwisseling van leveringsbestanden. Met Swets, die wereldwijd distribueert, is inmiddels een interface 24/7 operationeel en vanaf dit jaar loopt de elektronische facturatie ook via XI/PI.

• IN EIGEN HAND

De vertaling is voor elke toepassing specifiek, licht Uiterwijk toe. “Neem de datapool voor foodretailers, die maakt gebruik van XML-berichten, terwijl ons backendsysteem alleen Excel-berichten creëerde. Wij kunnen dan alle artikelgegevens handmatig in XML-formaat gaan omzetten, maar dat betekent veel metingen en een hoge foutmarge. Daar zit niemand op te wachten. Alternatieven zijn je gegevens uit SAP via een derde partij laten vertalen, of dit zelf doen via je eigen XI. Aldipress koos voor het laatste. Dat hangt samen met onze ‘SAP, tenzij’-policy: we kijken eerst of we het in SAP kunnen oplossen. En ja, SAP heeft daar een uitstekende oplossing voor. Als je dit uitbesteedt, ben je kwetsbaar: bij elke interne aanpassing moet je met verschillende externe partijen rekening houden en dat verloopt niet altijd soepel.”

Ook noemt zij het kostenaspect: je eigen XI/PI hebben draaien, is goedkoper dan een externe partij inschakelen. “Je hebt weliswaar de kosten van de inrichting, maar die zijn eenmalig. Je bespaart op personeelskosten en je houdt het in eigen hand.”

Bij de upgrade naar PI 7.1 heeft Ctac alles een-op-een overgezet. Eerste zorg is dan dat alle data correct zijn overgezet en de processen lopen. Dan merk je nog weinig van de



Angela Uiterwijk, SAP NetWeaver Specialist bij Aldipress

verruimde mogelijkheden, aldus Uiterwijk. “Qua snelheid en performance zie ik nog geen verschil, maar het gaat erom dat PI meer mogelijkheden biedt op archiveringsgebied. Bij nieuwe interfaces ga je die mogelijkheden beter benutten.” In de toekomst voorziet zij naast een toename van efficiency, accuratesse en snelheid van werken vooral meer samenwerking en uitwisseling van gegevens met ketenpartners. Kortom, optimalisatie van de gehele keten.

• TIJD WINNEN

Aldipress hanteerde een strakke planning. De eerste week van februari 2010 was gereserveerd voor de upgrade van de ontwikkelomgeving. In de daaropvolgende week zou de testomgeving aan de beurt zijn, maar doordat de upgrade van het systeemlandchap niet helemaal zonder problemen ging, liep de testomgeving een vertraging van een week op. Toch wilde het projectteam zich aan de oorspronkelijke deadline houden; er moest dus tijd worden gewonnen. Uiterwijk is toen in de weekenden en avonden bezig geweest met een check van alle interfaces. Ctac toonde zich bereid om de upgrade van de testomgeving in het weekend te laten plaatsvinden. De functioneel beheerders konden zodoende de laatste week van februari gaan testen. Zo is het toch gelukt om de livegang eind februari te halen. “En dat is maar goed ook,” zegt Uiterwijk, “anders waren we in de problemen gekomen met de planningen van andere projecten die hier lopen.”

De samenwerking met Ctac verliep volgens haar prima: korte lijnen en veel uitwisseling van gegevens. “In zo’n project moet je niet via-via hoeven communiceren. Fijn ook dat ze in het weekend wilden werken. Het ging eigenlijk allemaal boven verwachting goed. PI draait uitstekend en Aldipress is klaar voor de toekomst!”



Willy Koppens,
Business Unit Director Retail bij Ctac

Hypes

Een fascinerend fenomeen in de maatschappij vind ik sinds lange tijd de hype. Dit onderwerp heeft een aantal facetten. Denk aan de inhoudelijke kant: waar gaat de hype over? Wat voegt die toe aan onze wereld? Minstens zo interessant is echter de marketing en psychologische kant van de hype: wie initieert 'm? Welke belangen spelen er? Wie heeft de macht om een hype te veroorzaken? En waarom gaan grote groepen mensen achter een hype aanhollen? Is dit om inhoudelijke redenen? Of heeft het te maken met erbij willen horen en de angst om anders te zijn?

Een industrie die erg sterk is in het creëren van hypes, is – u raadt het al – de IT. Een kleine greep uit het assortiment: ERP, ASP, SCM, SOA, BPM, outsourcing, virtualisatie en, recent, 'in the cloud'. En, breder dan IT: 'Het Nieuwe Werken'. In vakbladen en op beurzen merken we vaak dat 'kenners' erg veel moeite hebben om het onderwerp concreet uit te leggen. Wel wordt ons duidelijk gemaakt dat we de boot vooral niet mogen missen. Ook geven verschillende specialisten vaak een verschillende draai aan het onderwerp. De verwarring – maar ook de stof tot publiceren – wordt daardoor nog groter.

Betekent dit alles dat we hypes maar moeten negeren? In mijn visie is dit niet het geval. Vaak voegt een hype inhoudelijk wel degelijk iets toe. Wel is het belangrijk om concreet te zijn en te relativeren. Een voorbeeld: de cloud heeft zonder twijfel een impact op systeemlandschappen – denk bijvoorbeeld aan de online boekhoudpakketten waar vandaag de dag gretig gebruik van wordt gemaakt. Dit betekent echter niet dat alle IT opeens in the cloud verdwijnt. ERP (een oude hype) is al vele malen dood verklaard, maar zal in mijn visie zijn waarde niet snel verliezen.

De rol van IT-consultancybedrijven is om niet klakkeloos een hype te volgen, noch deze te negeren. Een goede adviseur haalt datgene eruit wat de business van zijn klanten verbetert. Ook moet je niet wollig zijn, maar algemene concepten concretiseren naar oplossingen en adviezen. Hiervoor is nuchterheid en pragmatiek nodig. Laten dit nou 'hypes' zijn, die Ctac al jaren onderschrijft. 📍

Willy Koppens

Yellow2B makes SAP easy...

SAP staat bekend om zijn procesgedreven en rijke functionaliteit. Het gebruiksvriendelijk en veilig ontsluiten van een SAP-omgeving is helaas vaak een uitdaging. Ctac-dochter Yellow2B maakt met maKLIK® SAP toegankelijker voor elk type gebruiker, ook de niet geofende gebruiker. maKLIK® is een concept van eigen makelij, dat met SAP gegevens, transacties en processen ontsluit.

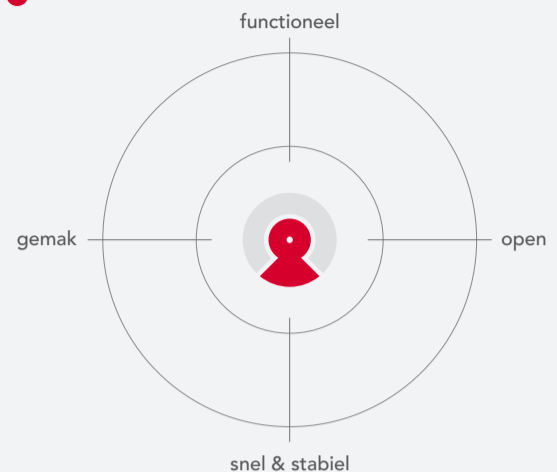
maKLIK®-oplossingen zijn functioneel, snel en makkelijk. De specifieke maKLIK®-aanpak staat voor eenduidige afspraken tussen gebruiker en techniek. Hiermee samen met de maKLIK®-softwarecomponenten, zorgt Yellow2B voor toegankelijke SAP-oplossingen. SAP made easy.

“Duizenden mensen gebruiken dagelijks SAP zonder maar één dag opleiding.”

Jobbe van Nuenen: Manager Projecten en Processen bij Audax/Betapress

• ROLGEBASEERDE USER INTERFACES

maKLIK® richt zich op de gebruiker, ongeacht of dit een mens of een systeem is. “Daarbij bestrijken we alle gebruikerscategorieën”, zegt André Zandberg van Yellow2B. “Van heavy duty gebruikers – bijvoorbeeld datatypistes – voor wie snelheid van belang is, tot en met de incidentele gebruiker, zoals een manager die een order moet goedkeuren. In die rol hecht je waarde aan gestripte functionaliteit: je wilt niet het SAP-systeem in, maar moet je taak simpel kunnen volbrengen zonder inloggen of het invoeren van een transactiecode. Ook de connected user, zoals een klant die een order wil opgeven of een medewerker die uren schrijft, krijgt probleemloos toegang. Zo zijn er voor elke categorie rolgebaseerde interfaces. Gebruiksvriendelijk, functioneel en snel.”



maKLIK® richt zich op de gebruiker van SAP

• EFFICIËNTIE IS INTELLIGENTE LUIHEID

Yellow2B hanteert niet de gestandaardiseerde ASAP-implementatie, maar stelt de gebruiker centraal. Geen grootscheepse trajecten dus met blauwdruk- en ontwikkelfasen waarbij de functionele behoeften vaak halverwege alweer gewijzigd zijn. Freek Beekhuis van Yellow2B: “Wij pakken steeds een stukje functionaliteit, bouwen de oplossing, testen die en geven de klant meteen terugkoppeling. Daarna is het een kwestie van finetuning en optimalisatie. ‘Efficiëntie’ noemen we dat, oftewel ‘intelligente luiheid’. Met deze kortcyclische, gefaseerde aanpak kun je veel sneller werken. Bovendien ziet de eindgebruiker het resultaat direct op zijn scherm – daar hoeft hij geen halfjaar op te wachten – en kan hij snel nagaan of de werking wel overeenkomstig de requirements is. When you see it, you know it. Daardoor is maKLIK® niet zozeer een IT-product, maar echt een product van de werkvloer. Een ander voordeel is, dat je kunt ontwikkelen in een live-omgeving. Je voegt dan steeds stukjes functionaliteit toe, zonder dat het systeem uit de lucht is.”

De retailportal van Betapress is een concreet voorbeeld waar de maKLIK®-aanpak is toegepast. Jobbe Van Nuenen, Manager Projecten en Processen bij Audax/Betapress: “Duizenden mensen gebruiken dagelijks SAP zonder een dag opleiding.” In workshops met gebruikers zijn zogenaamde Use Cases gemaakt, waarbij de precieze interactie van de gebruiker met het systeem is uitgewerkt. Dit heeft de acceptatiegraad van het nieuwe systeem enorm vergroot. Zandberg: “Je praat over duizenden ‘nieuwe’ gebruikers die niet bekend zijn met SAP. Dat vraagt een andere aanpak dan we tot nu toe gewend waren bij SAP-implementaties. De nadruk moet liggen op de interactiescenario’s; veel meer dan sec op de businessprocessen.”



Heb jij al een klik met SAP?
Waarom moeilijk doen als
het maKLIK® kan?

maKLIK® beschikt inmiddels over enkele tientallen softwarecomponenten die het ontsluiten van SAP ERP-systemen naar eindgebruikers en systemen stukken makkelijker en sneller maken. Deze componenten worden ondersteund door verschillende technologieën, zoals ABAP, Web Dynpro Java en Adobe. 📍



Vernieuwende aanpak toekomstige huisvesting Ctac

In het voorjaar van 2012 neemt Ctac haar intrek in de nieuwe huisvesting: een modern maar tijdloos kantoorgebouw in het Pettelaarpark, op een eerste klas zichtlocatie aan de onlangs verbrede A2.

Als toekomstige huurder wilde Ctac, evenals medehuurder BDO Accountants & Adviseurs, zelf kunnen bepalen aan welke kwaliteitseisen de kantoren moeten voldoen. Daarom hebben ze op basis van een gezamenlijk initiatief het gewenste kantoorconcept en kwaliteitsniveau vastgesteld. BDO en Ctac zetten daarnaast bewust in op duurzaamheid, waaronder warmte/koudeopslag in de bodem, groene daken met aanvullende waterberging en diverse energiebesparende maatregelen. Ook krijgt het gebouw een hoog thermische isolatie van de buitenschil, waardoor primaire energieverliezen beperkt blijven. In de volgende uitgaven van de Contactueel houden wij u op de hoogte over de toekomstige huisvesting van Ctac.



Ctac wederom Gold sponsor op de SAP World Tour 2010 Naar bed met Swiss Sense en Ctac!

Tijdens de jaarlijks terugkerende SAP World Tour konden bezoekers ontdekken hoe intelligente technologie een belangrijke bijdrage levert aan een succesvolle, duurzame business. SAP-technologieën, maar ook de zogenaamde 'extended' SAP-oplossingen, zoals de multichannel XV Retail-oplossing van Ctac, kwamen aan bod. Een oplossing

die elke retailer een goede nachtrust bezorgt. Tijdens de World Tour kon men zich ook laten adviseren over een betere nachtrust door het heerlijke Swiss Sense-bed uit te proberen. Lees meer over de XV Retail-oplossing op www.slimmeretailers.nl.

Succesvolle Ctac Golfdag

Sponsors HP en i³ groep dragen bij aan succesvol toernooi

Op donderdag 23 september 2010 vond de vierde Ctac Golfdag plaats op de prachtige green van Prise d'Eau in Tilburg. Op deze met zon overgoten dag hebben ruim honderd golfvliehebbers genoten van een geslaagde dag die Ctac organiseerde samen met haar sponsors HP en i³ groep.

Dit jaar werd gekozen voor een andere spelvorm: de Texas Scramble. In plaats van tegen elkaar te spelen, speelt een team samen tegen de andere teams. Deze spelvorm werd erg goed ontvangen en de spirit zat er goed in! Kortom, een succesvolle netwerkdag voor alle aanwezigen. Wilt u in 2011 ook van de partij zijn? Stuur dan een e-mail naar: marketing@ctac.nl.

Golfdag - 2010



Nieuw servicemanagement-platform voor Maas International

Maas International Europe BV gaat na een uitgebreid selectietraject in zee met Ctac als ontwikkel- en implementatiepartner voor een nieuw platform. De twee bedrijven gaan werken aan een nieuw, flexibel systeem voor service- en vending-management, dat gebaseerd is op Microsoft Dynamics NAV. Daarmee kan Maas het beheer en onderhoud van haar 35.000 koffieautomaten

in diverse Europese landen naar een hoger plan brengen. Verder zal Ctac de ERP-processen automatiseren, eveneens op basis van Microsoft Dynamics NAV. Maas kiest voor Microsoft vanwege de verrijkende flexibiliteit en de open standaarden, waardoor de software makkelijk samenwerkt met andere oplossingen die het concern in gebruik heeft.

Yellow2B wordt Business Solution Alliance Partner van Sybase

Yellow2B heeft een partnership afgesloten met Sybase, dat in mei dit jaar voor 5,8 miljard dollar is overgenomen door SAP. Sybase is marktleider in bedrijfs- en mobiele software voor het beheren, analyseren en mobiliseren van informatie. Met dit partnership krijgt het maKLIK®-concept van Yellow2B een verdere invulling. Op basis van het Sybase Unwired Platform gaat Yellow2B SAP mobiliseren. Hiermee worden SAP-systemen op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijk voor diverse mobiele platformen, zoals Apple, Android, Windows Mobile en BlackBerry.



Wilt u snel weten wat Ctac voor u kan betekenen? Bekijk de film 'Ctac in een notendop' op www.ctac.nl

CONTACTUEEL

REDACTIE CTAC ANIKA BOERDONK EN YVONNE VAN SCHAIK
 TEKST VINCENT PEETERS
 FOTOGRAFIE PETER VAN DEN KERKHOFF
 GASTFOTOGRAAF METIN KATYAP (FOTO GOLFDAG)
 VORMGEVING AMBITIONS 'S-HERTOGENBOSCH
 DRUK HENK GRAFIMEDIA CENTER
 HENK GRAFIMEDIA CENTER
 PRODUCEERT VOLLEDIG
 CO₂ VRIJ



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

CTAC GERMANY
 KAISERSWERTHER STRASSE 115
 40880 RATINGEN
 T. +49 (0)2102 - 420 675
 E. INFO@CTACPOWERHOUSE.DE
 I. WWW.CTACPOWERHOUSE.DE

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

CTAC FRANCE
 54-56 AVENUE HOCHÉ
 75008 PARIS
 T. +33 1 56 60 53 89
 E. INFO@CTACPOWERHOUSE.FR
 I. WWW.CTACPOWERHOUSE.FR