



CTAC REAL ESTATE

TALIS HAALT CTAC ALS REGISSEUR IN HUIS

‘Wij zijn er voor de huurder’, zegt Peter Eisinga, manager ICT bij Talis. Als het gaat om de klant centraal te stellen, wil de Nijmeegse woningcorporatie vooroplopen met een procesgerichte organisatie die is ingericht rondom wat je wilt bereiken – Tevreden Klant, Goede Woning, Sterke Wijk – en de collectieve focus op een efficiënte keten en een optimaal eindproduct. SAP speelt hierbij een essentiële rol, en dus ook Ctac als beheerpartij. Zeker als de opdracht ‘verreikende ontzorging’ luidt.

SAP is cruciaal voor Talis: het ondersteunt de complete bedrijfsvoering. Backoffice, frontoffice, mobiele devices voor de vaklieden in het veld, alle klantinformatie beschikbaar aan de balie. “SAP wordt nergens breder ingezet dan bij ons”, schat Eisinga in. Bij de keuze voor een beheerder, nu circa een jaar geleden, kwam naast de implementatiepartner ook Ctac in beeld. “Dat heeft te maken met de manier waarop Ctac Real Estate zich manifesteert in de branche: erg proactief en met kennis van zaken. Ctac kennen we van de NSGW, de Nederlandse SAP gebruikende Woningcorporaties, waarin we samen met Ymere, Haag Wonen en Vivare allerlei voorkomende automatiseringsthema’s delen en problemen aanpakken.”

Een van de keuzecriteria was: ontzorgd worden. Doordat Talis een kleine ICT-afdeling heeft met vijf vaste medewerkers, kun je niet alles bestieren. Bovendien wezen de verschillende leveranciers voor functioneel en technisch beheer voortdurend naar elkaar als er een probleem was. Eisinga: “Met als gevolg dat het uiteindelijk mijn probleem werd...

Dat wil ik bovenal voorkomen.” Beheer ons systeem alsof het je eigen systeem is, was zijn verzoek aan Ctac. “Ik wil niet nadenken over updates en versies, ik wil zelfs geen seintje krijgen als er zoiets nodig is. Ik wil gewoon kunnen inloggen en dat ‘t dan werkt. Ctac heeft heel goed op deze behoefte ingespeeld, wat heeft geleid tot een uniek contract voor technisch beheer waarbij in principe een deel van de risico’s wordt afgevangen. Talis ontvangt gewoon een maandelijkse factuur en is verder van ‘gedoe’ gevrijwaard.”

Geen omkijken naar

Dit contract is ingegaan op 1 juli 2011 en het loopt sindsdien uitstekend, meldt Eisinga. Ook de financiële kant van de zaak is zoals hij verwacht: Talis betaalt niet meer dan is uitonderhandeld. “Behalve een goed functionerend SAP systeem hebben we dus financiële transparantie en voorspelbaarheid.” Reden om ook het functioneel beheer naar Ctac te brengen, om alles bij één partij neer te leggen. Daarbij houdt Talis wel het recht om met andere, gespecialiseerde partijen deelprojecten te doen. “Die vrijheid houden

we dus, dat is mooi. Ik zal overigens altijd met Ctac overleggen als er iets aan het landschap verandert of wordt toegevoegd, want zij moeten het tenslotte in beheer nemen.”

En er gaat nog meer gebeuren. Talis bouwt momenteel aan een klantvolgsysteem met SAP Records Management. Alle ingaande en uitgaande post, bijvoorbeeld een brief van een huurder, wordt al gescand en in SAP opgeslagen, gekoppeld aan de betreffende huurdergegevens. Het klantvolgsysteem gaat een stapje verder en voegt ook telefonische contactmomenten en fysieke bezoeken in het dossier toe. De bedoeling is dat medewerkers bij elk contact direct een scherm kunnen oproepen met de complete klanthistorie. “Voor ons leidt dat tot een betere dienstverlening en de klant weet zo beter wat we voor hem of haar aan het doen zijn. Deze ontwikkeling waren we al eens met Ideo begonnen. Ctac heeft het stokje overgenomen, zodat Ideo nu als onderaannemer van Ctac opereert. Ook hier geldt weer: Ctac coördineert en regelt alles, daar heb ik zelf geen omkijken naar. Ik krijg alleen de rekeningen. Misschien kijken we zelf nog wel te veel mee. Soms zie ik mezelf naar dingen vragen, waarvan ik denk: dat zou ik helemaal niet moeten willen weten. Het is voor ons een leerproces.”

Peter Eisinga,
manager ICT bij Talis



SAP uit de muur

Ook qua hardware is Talis een stuk lichter geworden. De 35 servers in de kelder, met gigantische kosten voor koeling, stroomvoorziening, gasblusinstallaties et cetera, zijn teruggebracht naar vijf. En binnenkort gaan ook die stekkers eruit. Dan staat vrijwel alles bij Ctac en een deel – de kantoorautomatisering – bij een dochter van KPN. “Dat is een hele stap, maar we zijn er als organisatie wel enorm flexibel mee geworden. Bij een verhuizing, splitsing of fusie wordt het heel makkelijk om ons boeltje op te pakken en te verkassen. Het geeft ook een soort cloud-gevoel: ik betaal voor bepaalde KPI's en waar de servers staan, wil ik

eigenlijk niet weten.” Hoe Talis haar kantoorautomatisering heeft geregeld, komt dichtbij software als een commodity, aldus de manager ICT. “Door het aanvinken van het aantal gebruikers bepalen we zelf de rekening die we krijgen. Met Ctac is het nog niet zover, maar dat zou ik prachtig vinden. SAP uit de muur: dat is de manier waarop je SAP voor kleinere organisaties moet aanbieden, denk ik.”

Facilitator

Ctac functioneert binnen Talis als de gezochte facilitator, besluit Eisinga. “Prettig om iemand te hebben, die inzicht heeft in de branche en meedenkt met ontwikkelingen. Ctac Real Estate weet ook goed wat er bij andere corporaties speelt, dat is heel handig. Haag Wonen is bijvoorbeeld óók met een klantvolgsysteem bezig. Dus hoe zouden wij van elkaar kunnen leren? We zijn tenslotte niet elkaars concurrent.” Talis wil zelfs zoveel mogelijk delen met andere collega-corporaties en werpt zich daarbij op als SAP proponent. Want hoe groter de gebruikersgroep, hoe beter je de sectorale belangen aan SAP duidelijk kunt maken. En des te rijker de standaardfunctionaliteit in de software. Bovendien kun je makkelijker benchmarken – bijvoorbeeld op ICT-kosten per verhuurde eenheid – als je allemaal hetzelfde systeem gebruikt. Maar het belangrijkste vindt Eisinga dat SAP Talis helpt die moderne, klantgerichte en transparante organisatie te zijn, die het is. “We hebben onze zaken heel goed op orde.”

Meer informatie?

Neem contact op via telefoonnummer +31 (0)73 692 06 92 of stuur een e-mail naar AssetValue@ctac.nl.



Ctac - enabling your ambitions

Ctac helpt als innovatieve ICT Solution Provider klanten bij het realiseren van hun ambities. Dat doen we door het ontwikkelen en implementeren van branchegerichte oplossingen die exact inspelen op de bedrijfsprocessen van klanten in uiteenlopende sectoren. Met een passie voor technologie en een scherp oog voor bedrijfsprocessen werken we dagelijks op het snijvlak van business en IT. De sector-specifieke totaaloplossingen voor onder meer retail, wholesale, real estate en charity zijn samen met klanten ontwikkeld. We completeren deze composed solutions met een volwaardig pakket van diensten, variërend van businessconsultancy tot managed services en software-ontwikkeling tot mobility- en cloud-diensten. Daarbij kiezen we altijd voor een professionele benadering, een innovatieve invalshoek en transparant, persoonlijk contact. Ctac is genoteerd aan Euronext Amsterdam.

CTAC THE NETHERLANDS

Meerendonkweg 11, Postbus 773
5201 AT 's-Hertogenbosch
T. +31 (0)73 692 06 92
E. info@ctac.nl
I. www.ctac.nl

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 hoche
75008 Paris
T. +33 (0)1 56 60 53 89
E. info@ctacpowerhouse.fr
I. www.ctacpowerhouse.fr

Ctac N.V. 2012, alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een databank of retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ctac N.V.