

SAP voor een efficiënte e-business

Computer Services Solutions (CSS) is sinds 1997 genoteerd op de Nieuwe Markt van Amsterdam Exchanges en in december 1999 overgegaan naar de Official Amsterdam Stock exchange. Met 1800 medewerkers is het ICT-bedrijf goed voor een groepsomzet van 11,2 miljard BEF in 1999. Lid van deze holding is CSS België (voormalig Computer Company-MBS), in België één van de grote spelers op de Belgische markt. Om de het Belgische CSS kracht bij te zetten, koos het bedrijf radicaal voor SAP.

CSS België stelt sinds januari 2000 500 mensen tewerk. De Belgische dochter realiseerde een omzet van 2.8 miljard BEF in 1999. 24% daarvan komt uit services (het marktgemiddelde is 14%), 76% uit hard- en software.

Wanneer we naar de brutowinst kijken, komt 63% uit de dienstencent.

In 2000 zal services groeien tot 45% van de omzet, wat 85% van de brutowinst zal betekenen. Precies dat uitgebreide dienstenpakket vormt de grootste succesfactor van het bedrijf.

CSS staat voor een 'one-step-solution' in informatica en telematica.

De activiteiten variëren van het ontwerpen van ICT-oplossingen, over de implementatie tot de ondersteuning ervan. Het bedrijf is dan ook onderverdeeld in verschillende teams, waarbij elke klant te rade kan gaan: supplies team, leasing solutions, network consulting team, business solution team, education team, software team, rental team, cabling team, SAP solution team, telecom solution team en service team.

SAP voor snelle ontwikkeling

In juli 1998 fuseerde MBS – toen met 170 medewerkers - met Computer Company, dat 120 mensen tewerk stelde. Beide bedrijven werkten met software die de plotse groei niet kon bolwerken. Daarom werd gezocht naar een adequate informaticaoplossing. "We hebben radicaal beslist om een keuze te maken uit één van de bestaande pakketten", aldus Huub Fijen, Managing Director van CSS, "omdat die onbetwistbare voordelen hebben op eigen ontwikkelde software. Bestaande pakketten groeien immers, ze ontwikkelen met de markt mee. Eigen ontwikkelde pakketten blijven sowieso op een bepaald niveau hangen. Ze kunnen de snelheid van de veranderingen nooit volgen. SAP bood ons de flexibiliteit en het volume die wij nodig hebben." In het moederbedrijf werden meerdere pakketten onderzocht en getest. SAP voldeed het best aan de vereisten van de snelgroeïende onderneming.





De eerste fase van de implementatie

Kort nadat de beslissing was gevallen, startte de implementatie van de modules Sales & Distribution, Financial Accounting, Controlling en Materials Management. Huub Fijen: "In iedere divisie werden een aantal key-users aangeduid. Zij maakten samen een behoeftenanalyse op: een zeer belangrijke stap in het proces. Op basis daarvan deed onze implementatiepartner een voorstel, dat ook aan de eindgebruikers werd voorgelegd. Tegelijk werd een opleiding georganiseerd. Deze verliep via een piramidesysteem: 1 trainer leidt 8 tot 10 key-users op, die op hun beurt de medewerkers in de eigen divisie opleiden. Een paar maanden na de start konden we 'live' gaan met logistiek, administratie, boekhouding en verkoop."

Een ezel stoot zich geen twee keer...

"Het duurde eventjes voor iedereen terug op snelheid was in het nieuwe systeem," vertelt Huub Fijen. "We namen de tijd om uit onze fouten te leren, vooraleer we de module 'Service Management' - wat tenslotte onze kernactiviteit is - te



implementeren. Na een paar maanden, toen de andere modules al ruim vruchten afwierpen, gingen we ook hiermee van start." Bij deze tweede implementatieronde werd de behoeftenomschrijving zeer gedetailleerd gedocumenteerd: alle flows werden uitgetekend en nagelezen door de eindgebruikers, processen werden herdacht. Tegelijk werd veel meer gehamerd op training en opleiding, op het opbouwen van automatiseren in SAP. De resultaten mochten er zijn: de nieuwe start verliep vlekkeloos.

Kritische punten

Gevraagd naar de kritische punten bij de SAP-implementatie, antwoordt Huub Fijen: "De implementatie moet vooral snel verlopen. De key-users doen immers een dubbele job; dat kunnen ze enkel gedurende een korte tijdspanne. Daarnaast moet er een sterke opleiding worden gegeven. Grote veranderingen zorgen soms al snel voor een terughoudende spirit, die je moet ondervangen. Wat ik als een groot voordeel heb ervaren, was de motivatie van de medewerkers. Iedereen was goed op de hoogte van het project en zag er ook de noodzaak van in: met de oude pakketten konden we echt niet verder."

Automatisering troef

"De voordelen van SAP zijn legio," aldus Huub Fijen, "dat voelt iedereen wel. De lease-afdeling bijvoorbeeld is volledig geautomatiseerd. Klanten

die bij ons een lease-contract hebben afgesloten, krijgen ieder jaar 30% van hun investering terug. Het natrekken van welke producten aan vervanging toe zijn, gebeurt nu automatisch. Ook in de boekhouding maakten we vooruitgang: de facturen - we maken er ruim 100 per dag - verlopen voor 60% zonder enige manuele tussenkomst."

Concurrentieel voordeel in e-commerce

"Maar het grootste voordeel op onze concurrenten vinden we in de e-commerce", vervolgt Huub Fijen. "Via de Business-to-Business Procurement component van SAP hebben we ons hele verkoopverhaal op het net gezet. Een klant kan er zijn eigen catalogus samenstellen, hij kan informatie raadplegen, hij kan bestellingen plaatsen. Via autorisatiecodes kunnen bedrijfsklanten beslissen wie intern welke functies mag gebruiken. De klant kan onze voorraad zien en het hele logistieke proces volgen. Iemand die bijvoorbeeld een order plaatste, kan voortdurend zien in welk stadium zijn bestelling zich bevindt. Vanaf 2000 zullen we e-commerce ook internationaal aanbieden. Vanuit 14 landen zullen klanten orders kunnen geven, die lokaal worden uitgeleverd. Tot op vandaag kan dat alleen in België. We gaan trouwens nog verder dan dat: we zullen niet alleen e-commerce, maar ook e-service bieden. Onze klanten zullen een 'call' - een klacht of een vraag - kunnen plaatsen via het net. Het vervolg erop zullen ze bij ons intern kunnen volgen: eerst is de vraag pending, dan wordt een servicebezoek gepland,... Op dit vlak willen we echt het voortouw nemen in België. Het is de bedoeling dat we zo snel mogelijk uitgroeien naar een echte e-commerce portal."



<http://www.sap.com/belux>