

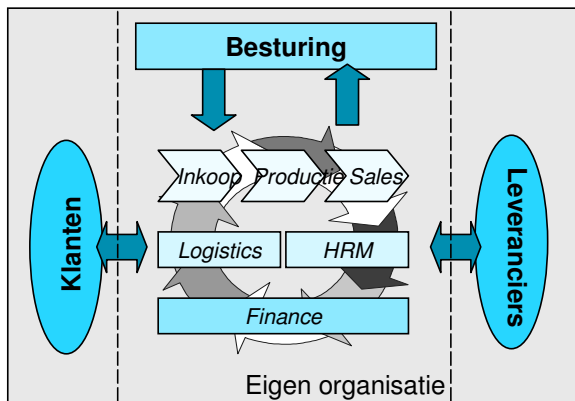


Enterprise Resource Planning

Waarom ERP?

Sinds de jaren negentig maken de meeste bedrijven en organisaties gebruik van standaard software pakketten voor Enterprise Resource Planning (ERP). Standaard ERP pakketten bieden organisaties de mogelijkheid hun bedrijfsprocessen integraal te ondersteunen en besturen:

- Alle bedrijfslocaties onder een besturing
- Naadloze aansluiting van bedrijfsprocessen
- Eenmalige vastlegging van gegevens (klanten, producten, resources etc) die vervolgens in alle processen gebruikt worden
- Grotere integriteit en kwaliteit gegevens door de eenmalige vastlegging
- Betere mogelijkheden de totale procesketen te besturen
- Minimaal aantal interfaces
- Efficiëntere inrichting van functioneel beheer en gebruikersondersteuning mogelijk
- Lagere beheerskosten van de IT in vergelijking met beheer van groot aantal legacy systemen inclusief interfaces



De kracht van ERP systemen kan tegelijk ook een risico vormen. ERP systemen vereisen integratie: "alles hangt met alles samen". De inrichting en implementatie van ERP pakketten is dan ook complex en vraagt veel van de organisatie en van de ERP consultants die de implementatie begeleiden. Voor beide partijen blijkt het vaak moeilijk de juiste inrichtingskeuzes te maken. En eenmaal gemaakte keuzes zijn niet altijd makkelijk meer te wijzigen.

Valkuil blijkt ook dat de implementatie te eenzijdig vanuit de mogelijkheden van het pakket en de ICT wordt benaderd, en te weinig vanuit de business doelstellingen en de organisatie en processen. Risico is daardoor dat

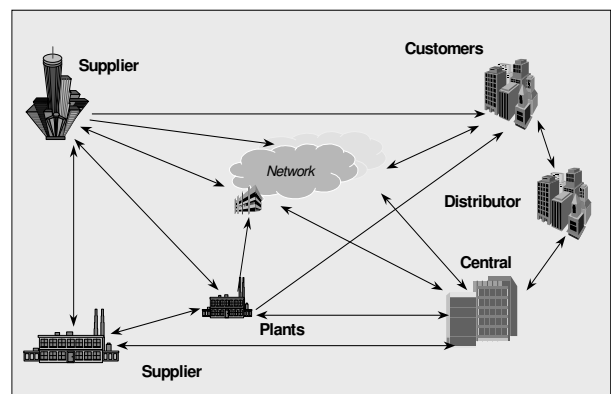
de gestelde business doelen niet gehaald worden of dat de veranderingen in de werkwijze van een organisatie, onvoldoende onderkend worden. Als alle processen van dezelfde klantgegevens gebruik maken, stelt dat hoge eisen aan het vastleggen en onderhouden van de klantgegevens. Als dat niet goed is geregeld, hebben alle processen daar last van. Uiteindelijk kan dat tot afhakende gebruikers en mislukte implementaties leiden.

ERP systemen bieden veel mogelijkheden. Maar die moeten organisaties wel benutten. Dat vraagt een goede voorbereiding en voortdurend management commitment. Duidelijke keuzes ten aanzien van afbakening en inrichting zijn vereist. Ook na de eigenlijke implementatie, want dan begint het veranderingsproces pas echt.

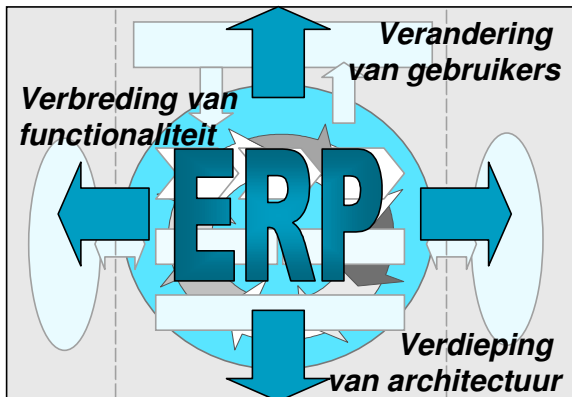
En dan is er nog het beheer en onderhoud. Kennis van waarom proces en applicatie ooit zo zijn ingericht, dreigt langzamerhand te verdwijnen. En de business verandert, dus de eisen aan de applicatie ook.

Waarom dan nog steeds ERP?

Intussen zijn veel bedrijven met ERP applicaties en hun omgeving, sterk veranderd. Samenwerking wordt steeds belangrijker: in productontwikkeling, binnen en tussen waardeketens, en last but not least in afstemming met de klant. "On" is in. Dat vraagt flexibiliteit en openheid. Bedrijven zijn onderdeel van een waarde-netwerk geworden.



ERP applicaties hebben zich in lijn met deze ontwikkelingen ook ontwikkeld: verbreding in functionaliteit, verdieping in systeemarchitectuur en verandering qua gebruikers en markten.



Verbreiding van functionaliteit

ERP leveranciers hebben de afgelopen jaren allemaal oplossingen voor Customer relationship management, Supply chain management en Product lifecycle management en toegevoegd aan hun applicaties. Portals en e-business functionaliteit zijn beschikbaar voor gebruikers binnen en buiten de organisatie. ERP binnen een bedrijf wordt zo ERP binnen waardeketens.

Verdieping in architectuur

Samenwerking vereist ook integratie van IT. De meeste ERP applicaties qua architectuur opener en flexibler geworden, onder andere door gebruik te maken van standaards als XML, SOAP en internet technologie. Geïntegreerde portals maken applicaties toegankelijk via Web-servers en B2B/XML-interfaces.

Verandering van gebruikers en markten

Als gevolg van deze ontwikkelingen ontstaan ook nieuwe categorieën gebruikers. Naast de typische back-office functies maken ook steeds meer front office medewerkers van ERP applicaties gebruik. Via Web portals kunnen klanten direct functies binnen de ERP applicatie aanroepen. Implementatie van ERP applicaties in deze context, vraagt extra aandacht. Front en back office processen moeten nu wel naadloos aansluiten; indien niet, is dat voor de klant direct duidelijk.

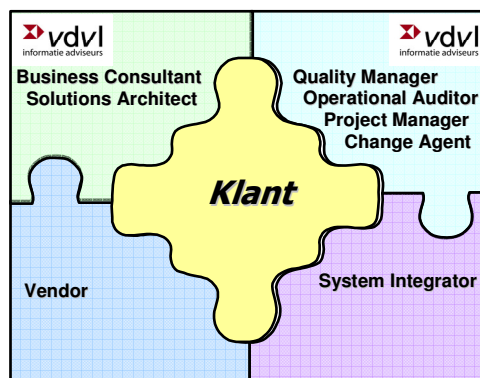
Via internet kunnen ook kleinere bedrijven deel uitmaken van internationale netwerken. Ook de grote ERP leveranciers haken hier op in, en richten hun marketing ook expliciet op het MKB.

Samenwerking goed en wel: uiteindelijk gaat het niet om spel maar om de knikkers: kostenreductie, winstverbetering, operational excellence, betere business. ERP is niet alleen tooling om werkprocessen te ondersteunen, het is een middel om de business te besturen. Dat maakt uiteindelijk ook management tot gebruiker van ERP systemen.

VDVL en ERP

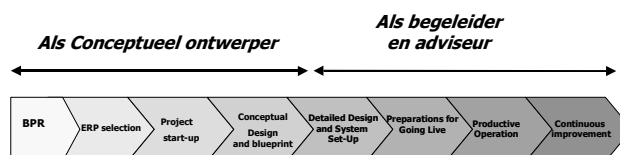
VDVL heeft veel kennis van en ervaring met ERP applicaties. Zowel voor het selecteren van (ERP) pakketten, proces(her)ontwerp, inrichten als implementeren van ERP applicaties kan VDVL worden ingeschakeld.

Een goed ERP implementatie vereist top management commitment en goed op elkaar ingespeelde partijen. VDVL kan door het inbrengen van haar ERP kennis en ervaring uw eigen projectorganisatie versterken. Als verlengstuk van uw organisatie houdt VDVL de betrokken ERP leveranciers en implementatie partners scherp. Zo voorkomen we dat projecten in valkuilen terecht komen. Zo houdt u het heft in handen, en worden uw business doelstellingen gehaald.



Vaak door VDVL ingevulde rollen in ERP projecten zijn:

- Project/change management voor ERP implementatieprojecten; focus niet alleen op het behalen van de directe projectresultaten, maar ook op voorbereiden van de benodigde veranderingen in de gebruikersorganisatie en werkwijze
- (ERP-) Solution architect: als conceptueel ontwerper tot en met de blueprint, als begeleider en adviseur van de projectleden tot en met 'Go Live', inclusief integratie met bestaande applicaties en/of legacy.





VDVL aanpak

Een ERP implementatie is in de eerste plaats een organisatie- en procesveranderingsproject, niet een ICT project. Onze aanpak kenmerkt zich door:

- ❑ Projectmanagement op basis van bestaande methodieken als ASAP, aangevuld met erkende kwaliteitsmanagement methodes (Extended ISO 9126, ITIL, COBIT)
- ❑ Change management, gericht op het duidelijk maken welke veranderingen de implementatie met zich mee brengt en op welke manier die veranderingen bijdragen aan de bedrijfsdoelstellingen
- ❑ End-to-end proces- en gegevensgerichte aanpak in plaats van afdelings- of functiegerichte aanpak
- ❑ Toetsing van alle belangrijke project resultaten, projectmatig en/of inhoudelijk. Wij zeggen niet alleen wat er niet goed is, maar vertellen ook hoe het beter kan.
- ❑ Veel nadruk op begeleiding van de key-users en andere projectleden uit uw organisatie, gebruikerstesten en -acceptatie van de software en de bijbehorende processen.

VDVL werkt daarbij net als ERP applicaties: integraal, en gericht op samenwerking met alle betrokkenen bij het project.

Referenties

VDVL is al bijna vijftien jaar een betrouwbare partner bij ERP projecten. Een greep uit de behaalde resultaten:

- ❑ Operational audits op invoering van SAP en andere systemen bij grote mobiele operator.
- ❑ Quality Assurance bij de SAP implementatie bij internationale telecom service provider.
- ❑ Besturing van de sales funnel van grote Telecom verkooporganisatie met Baan Front Office.
- ❑ Project management van SAP implementaties bij mobiele en vaste telecom operators.
- ❑ Integratie van SAP en Oracle Financials bij vaste en mobiele telecom operator voor logistieke en financiële processen.
- ❑ Architect en begeleider bij SAP invoering bij uitrol GSM netwerk bij mobiele operator.
- ❑ Selectie en implementatie van ERP pakket bij kabeloperator.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Ben van Leliveld, partner VDV.L.
Mobiel +31 (0)6 53354337
E-mail ben@vdl.nl

Deze White Paper ERP is uitgegeven door VDV.L
Consultants telecom|internet