



Krachtige verbintenis voor optimaal ABAP maatwerk

INTERVIEW EN TEKST Maurice de Feijter en Rob van der Marck • **FOTO** Maurice de Feijter

Kan er nog iets interessants worden geschreven over ABAP-maatwerk? Is dat niet onderhand passé? Verre van dat, blijkt uit de keuze van ERIKS voor een nieuwe aanpak van hun maatwerkontwikkelingen, samen met Partners in Technology. Het levert de leverancier van werktuigbouwkundige producten uit Alkmaar voordelen op het gebied van de inzet van SAP ontwikkelresources. Dit heeft voordelen op het gebied van tijd, geld en kwaliteit.

Het hoofdkantoor van ERIKS is gevestigd in Alkmaar, op een steenworp afstand van het stadion van AZ. De dienstverlener in werktuigbouwkundige producten heeft momenteel ruim 5500 medewerkers in dienst en is actief in 24 landen. Gerwin Halfwerk, Manager Corporate Information Management: "Wij zijn in feite niet een standaard distributeur. We zijn een innovatieve leverancier aan de procesindustrie en aan machinebouwers, die zowel de rol van specialist als die van brede MRO-leverancier vervult. Gebaseerd op passie voor technologie en een brede en diepe kennis van marktontwikkelingen, producteigenschappen, producttoepassingen, veredeling van de

producten, logistiek en een op dit alles aansluitende moderne infrastructuur biedt ERIKS haar producten en diensten aan de industriële eindverbruiker aan. Meedenken met de klantbehoefte staat hoog in ons vaandel gezien de zes gedefinieerde kennisgebieden in onze strategie. Hierdoor levert ERIKS een positieve bijdrage aan de bedrijfsvoering van haar afnemers, haar toeleveranciers en haar omgeving. ERIKS heeft hierbij een zeer duidelijke groei-doelstelling".

ERIKS hanteert een zelfontwikkeld twin business model, waarbij twee markten door twee verschillende verkooporganisaties worden bediend. "Met een uitzonderlijk hoog kennisniveau bedienen gespecialiseerde

ERIKS bedrijven, Core Competence Centers genoemd, de machine- en apparatenbouw (OEM, Original Equipment Manufacturing) en grote klanten uit de onderhoudsmarkt (MRO, Maintenance, Repair and Overhaul). Daarnaast biedt een netwerk van regionale vestigingen, de Service Centers, een breed assortiment van werktuigbouwkundige componenten aan kleine en middelgrote MRO klanten". Naast het leveren van standaard producten werken engineers van ERIKS ook vaak mee in het ontwerptraject van haar klanten. Met een deel van haar klanten heeft ERIKS voor het aankoopproces digitale interfaces.

ERIKS gebruikt SAP voornamelijk in de Benelux, en doet dat al sinds medio jaren negentig. Het aantal eindgebruikers is inmiddels 1200. Daarbij worden o.a. de onderdelen SAP ECC 5.0, BW 7.0 en 'Every Angle' gebruikt. Om die eindgebruikers te ondersteunen heeft ERIKS een eigen SAP Competence Center. Er werken in totaal circa 20 mensen in diverse SAP gerelateerde disciplines, waarvan 10 ERP / BW consultants, 2 ontwikkelaars en 2 basisconsultants. Dat zijn allen zeer ervaren mensen. "We vinden dat we zelf mensen in huis moeten hebben voor de ondersteuning en ontwikkeling van onze primaire processen", aldus Halfwerk.

Er is altijd projectmatig gewerkt aan de verdere roll-outs van nieuwe organisatie-onderdelen inclusief de toevoeging van nieuwe functionaliteit. Sinds twee jaar is er voor een andere aanpak gekozen op basis van een template. Die gedachte is met name ingegeven door de volledigheid van de afgelopen jaren ontstane template. De vraagstelling wordt nu eigenlijk omgedraaid: "Zo werkt de SAP-template inclusief de bijbehorende werkprocessen, wat is het gat met de huidige werkwijze en wat moeten we doen om de template zo standaard mogelijk te implementeren?"

ABAP MAATWERK ANDERS AANGEPAKT

Over het maatwerk in de ERIKS systemen zegt Gerwin Halfwerk: "Er zit voor minimaal 25 manjaar aan maatwerk in ons SAP-systeem. We waren op zoek naar een flexibele uitbreiding van onze ABAP-capaciteit, maar niet met eigen personeel. Dus gingen we op zoek naar een partij die ons via een soort flexibele resourceschil kon helpen met ons ABAP maatwerk." Dat maatwerk is grotendeels ontstaan op momenten dat SAP de gewenste functionaliteiten niet volledig ondersteunde.

In de oude situatie huurde ERIKS ABAP resources naargelang de actuele behoefte, maar daaraan waren toch nadelen verbonden. Halfwerk: "We kregen steeds andere mensen met bovendien wisselende ervaring, die we vervolgens op de hoogte moesten brengen van onze standaarden, procedures en ons maatwerk. Daarnaast hadden we geen garanties voor de externe beschikbaarheid bij een volgende behoefte aan extra inzet en kostte het de nodige tijd om die inzet te organiseren."

Reden voor ERIKS om na te denken over een efficiëntere vorm van ondersteuning. In een selectietraject werden 10 partijen getoetst op basis van een aantal criteria:

- Welke mensen kan de partij aanbieden?
- Hoe wordt de dienstverlening ingevuld?
- Hoe is de tariefstelling?
- Wat is de ervaring van de dienstverlener in dit concept?

Uiteindelijk resulteerde dat in een shortlist van 3 partijen. Vervolgens was het vaststellen van een wederzijdse 'klik' noodzakelijk, omdat ook maatwerk mensenwerk blijft. Na gesprekken met ABAP-ontwikkelaars en contact met referentieklienten viel de keuze op Partners in Technology met haar ABAP Development In Service concept (A/DIS). Dit houdt in dat er een vast team van 4 of 5 mensen wordt geformeerd die flexibel kan worden ingezet bij ERIKS. Daarbij is een goede resourceplanning essentieel. Gerwin Halfwerk en René Zwezerijn, directeur van Partners in Technology, besteden daar veel aandacht aan. Zwezerijn: "Je moet in feite 3 tot 6 maanden vooruit kunnen kijken. Als je de benodigde capaciteit zo goed mogelijk plant, dan kan de dienstverlening daarop worden afgestemd." De dagelijkse aansturing en inhoudelijke verantwoordelijkheid ligt bij de teamleden zelf, met Erik van den Berg, een van de twee ERIKS ontwikkelaars, en zijn evenknie Sjoerd Ebben aan de kant van Partners in Technology, als coördinatoren.

IDEAAL VERLENGSTUK

Het A/DIS concept is niet gebaseerd op het principe van 'u vraagt, wij draaien'. ERIKS blijft eindverantwoordelijk voor het maatwerk binnen de eigen SAP-systemen. Maar er wordt wel degelijk proactief advies van de partner gevraagd en ook een commitment voor het resultaat. Daarbij moet het niet uitmaken welke consultants ingezet worden.

Na een aantal maanden begint de samenwerking vruchten af te werpen. "In het begin moesten we nog even wennen

aan elkaar. Maar door goed coachen en kort op de bal zitten hebben we nu een goede werkrelatie", aldus Halfwerk. Erik van den Berg voegt toe: "Het zijn de mensen die moeten samenwerken en daarin moet je tijd investeren. Nu zijn het net geen collega's, maar wel een ideaal verlengstuk van onze eigen mensen." Als voorbeeld noemt hij de vakantieperiode. Dat was altijd een spannende tijd, maar die wordt nu met vertrouwen tegemoet gezien. In het verleden was het noodzakelijk dat altijd minimaal één van de twee eigen ABAP ontwikkelaars aanwezig was, inmiddels zijn de mensen van Partners in Technology zo ingeburgerd dat ze de weg binnen ERIKS makkelijk weten te vinden en zelfstandig aan het werk kunnen.

Kwaliteit staat bij ERIKS zeer hoog in het vaandel. Voor de instroom van nieuwe consultants is er in de eerste plaats het A/DIS kick-off document waarin de volledige werkwijze bij ERIKS staat beschreven. Dat betreft zowel de eigen ontwikkelstandaarden van Eriks als huishoudelijke afspraken. Sinds een aantal maanden wordt ook SAP's Code Inspector gebruikt om als extra kwaliteitstoets te dienen. Het kwaliteitsniveau van het maatwerk bij ERIKS was altijd al van hoog niveau. Dat is bijvoorbeeld af te meten aan het geringe aantal productieverstoringen. Na de verandering van partner is dat gelukkig zo gebleven. Onderhoudbaarheid is een term die regelmatig valt. SAP heeft ontwikkelstandaards die de onderhoudbaarheid van maatwerk moet bevorderen, beschreven in SAP Standard Custom Code Management. Daar hoort een aantal tools bij, waarvan Code Inspector er één is. Met Code inspector worden kwaliteit en consistentie van coding getest en gecontroleerd. ERIKS wil met de verdere inzet van Code Inspector de kwaliteit nog meer proberen te verhogen.

De conclusie van Gerwin Halfwerk: "Het A/DIS concept neemt ons een aantal zorgen uit handen. Inwerken kost aanzienlijk minder tijd en we kunnen beschikken over een effectieve flexibele resourceschil. Mede daardoor is ABAP ontwikkeling op lange termijn goedkoper, terwijl de kwaliteit toch omhoog gaat en de kennis geborgd is".

MAATWERK TERUGDRINGEN

Over maatwerkreductie is Halfwerk heel duidelijk. "We beseffen dat we hier iets mee moeten." ERIKS participeert hiervoor ook in de Enterprise Support Customer Advisory Council en heeft het afgelopen jaar nauw met SAP samengewerkt om de services die in Enterprise Support zitten te gebruiken en te beoordelen. Eén service binnen Enterprise Support is de Custom Code Footprint, die inzicht verschaft in welk maatwerk zou kunnen worden vervangen door standaard SAP.

Echter, stelt Erik van den Berg: "Het vervangen van maatwerk door standaard SAP is soms lastig. Initieel kost het geld, terwijl de business in essentie hetzelfde terugkrijgt. Dat maakt de beslissing wat minder eenvoudig. Je moet afwegen welke voordelen de implementatie van nieuwe standaard SAP functionaliteit oplevert ten opzichte van je goed werkende maatwerk." In 2012 wil ERIKS een upgrade naar ERP 6.0 doen en daarbij eerst zoveel mogelijk ongebruikt maatwerk elimineren, om vervolgens te kijken welk maatwerk kan worden vervangen door standaard SAP. Want hoe nuttig maatwerk ook kan zijn, nog altijd geldt: hoe minder hoe beter! ●

ERIKS



• **René Zwezerijn, Managing Director van Partners In Technology**
• **Gerwin Halfwerk, Manager Corporate Information Management**
• **Erik van den Berg, ABAP Engineer**