

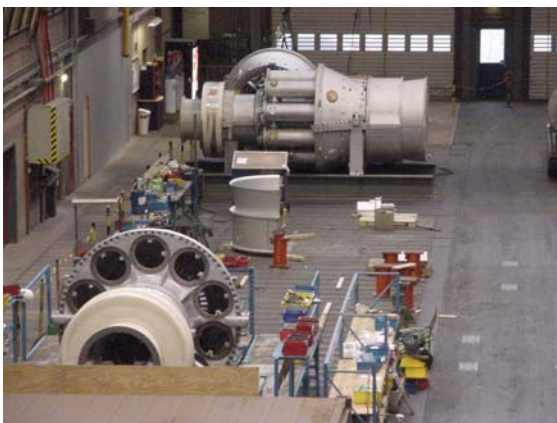
► interview

Thomassen Turbine Systems



Thomassen Turbine Systems heeft zijn hele bedrijfsvoering van offerteaanvraag tot factuur geautomatiseerd met SAP. Toch hebben ze geen mensen in dienst voor het beheer van dit bedrijfssysteem. Marnix Koppelman, SAP-coördinator bij Thomassen Turbine Systems, vertelt hoe dat kan: "In feite komt SAP voor ons uit het stopcontact. We maken een verbinding met onze provider Inter Access en iedereen kan aan het werk". Inter Access levert de software, voert het beheer uit en bewaakt de bedrijfsgegevens.

Thomassen Turbine Systems (TTS) levert wereldwijd service aan industriële gasturbines en bijbehorende systemen. Industriële gasturbines vinden hun toepassing overwegend in de elektriciteitsproductie waar de turbines via koppeling van de assen grote generatoren aandrijven. In mindere mate worden ze toegepast in de gastransportsector, waar grote pompen kunnen worden aangedreven. TTS komt voort uit de Service Divisie van Thomassen International. In de afgelopen ruim dertig jaar heeft Thomassen International in licentie van General Electric gasturbines gebouwd, in bedrijf gesteld en onderhouden. In 1999 werd de nieuwbouw van turbines gestaakt en werden bedrijfsonderdelen van het toenmalige Thomassen International verzelfstandigd. Zo ook de Service Divisie die, eerst onder de naam BBP Turbine Services en sinds vorig jaar onder de huidige naam Thomassen Turbine Systems, service in de ruimste zin van het woord aan industriële gasturbines verleent. Behalve reparaties in het "veld" en langjarig contractonderhoud levert en bewerkt TTS ook onderdelen, vernieuwt turbines en traint de operators. De toekomst zal vooral in het teken staan van de ontwikkeling van eigen onderdelen en systemen die voldoen aan de strengste emissie-eisen en tegelijkertijd een hoger rendement van de installatie garanderen.



'Het complete bedrijfsproces geautomatiseerd'

Het complete bedrijfsproces van offerteaanvraag tot en met factuur is geautomatiseerd met mySAP R/3 Enterprise, inclusief de productie. Bij TTS wordt elke opdracht als een project behandeld. Het bedrijfssysteem gebruikt daarom de projectmodule van SAP. Voor de afhandeling van de werkplaatsopdrachten wordt de productieplanningmodule gebruikt. De logistiek wordt afgehandeld met de Sales&Distribution module, die ook wordt gebruikt voor de registratie van aanvragen, het afhandelen van offertes, orders afhandelen, uitleveren en factureren. De Material Management module wordt gebruikt voor het artikel- en voorraadbeheer. Verder gebruikt TTS modules voor controling en financiële administratie.

Het bedrijf heeft een licentie voor 70 gebruikers. Van die 70 maken er 45 actief gebruik van het systeem. De overige gebruikers voeren geen gegevens in, maar zoeken alleen gegevens op in het systeem. In de licentie wordt onderscheid gemaakt tussen actieve en passieve gebruikers. De meeste actieve gebruikers zitten bij de afdeling verkoop en op de boekhouding. Ook inkoop, de werkplaats en engineering hebben actieve gebruikers. De passieve gebruikers zijn hoofdzakelijk de engineers die op zoek zijn informatie.

Twee overnames, in 1999 door Babcock Borsig Power AG en in maart 2003 door Calpine Corporation, een grote Amerikaanse energieleverancier, hadden grote gevolgen voor de automatisering van het bedrijf. Als onderdeel van Thomassen International had het bedrijf zijn eigen op maat gemaakte bedrijfsinformatiesysteem, en Exact voor de financiële administratie. Bij de overname door BBP AG moest worden overgestapt op het SAP R2 systeem van BBP, waar ongeveer 80 dochterondernemingen van BBP al op aangesloten waren. Marnix: "Toen we door Calpine zijn overgenomen moesten we op zoek naar een nieuw systeem, omdat we geen gebruik meer mochten maken van de gezamenlijke SAP-

omgeving van BBP. Ons management heeft toen gezegd dat ze het liefst SAP wilden houden. Hoewel SAP op dat moment nog niet helemaal geoptimaliseerd was voor onze bedrijfssituatie, zag het management de mogelijkheden van het pakket, mits wij zelf de bevoegdheid zouden krijgen om dingen te veranderen. Zelf heb ik onlangs een 'vergelijkbaar' pakket bekeken en ik denk dat ons bedrijf, met de ambities die het heeft, een goede keus heeft gemaakt door met SAP verder te gaan. SAP is een groot en stabiel pakket, waarover veel kennis beschikbaar is. We moesten natuurlijk wel kijken of de baten zouden opwegen tegen de kosten. We wisten dat SAP een relatief duur pakket is." Gelukkig was het mogelijk de SAP-licentie over te nemen van BBP.

In de BBP-jaren stond het ERP-systeem in Duitsland, waar BBP het beheer had uitbesteed aan Info Business Systems. Zelf had TTS het systeem nooit onderhouden. "Ik was een van de key-users. Wij leerden op bepaalde knoppen klikken, maar we hebben nooit geleerd hoe het systeem nu echt werkt, of wat we moesten doen om het zelf te onderhouden." TTS ging daarom op zoek naar een bedrijf dat de software op een server kon zetten en toegang bieden op afstand, het volledige beheer voor hen kon verzorgen, en de migratie kon ondersteunen. Ze schreven vijf bedrijven aan die hostingdiensten leveren. Marnix: "We hebben voor Inter Access gekozen omdat zij heel gericht de vragen beantwoordden die wij stelden. Je merkt gewoon dat zij mensen in dienst hebben die kennis van zaken hebben. En ze hadden ook nog de beste prijs van allemaal, dus dan is de keuze snel gemaakt!"



Marnix Koppelman leidde de migratie, die werd uitgevoerd in samenwerking met SAP Nederland, Info Business Systems en Inter Access. Begin december 2003 had TTS zijn eigen licentie en werd een kopie gemaakt van het complete systeem, nog steeds in Duitsland. Eind december was de kopie klaar, maar alle gegevens van alle andere dochterbedrijven stonden hier nog in. In de

maand daarna werden die gegevens verwijderd, met hulp van SAP Nederland en hun Duitse collega's. Eind januari werd het systeem verplaatst naar het hosting centrum van Inter Access in Amsterdam. Het complete beheer ligt nu in handen van Inter Access. Alleen kleine wijzigingen doet Marnix zelf. De komende tijd gaat TTS kijken welke taken ze zelf uit kunnen gaan voeren.

TTS heeft de licenties voor SAP in bezit en betaalt Inter Access voor het beheer. Deze vorm van uitbesteding heet hosting. De voordelen van hosting gelden ook voor ASP. Bij ASP huurt de afnemer een applicatie van de provider en heeft zelf geen licentie. Inter Access biedt ook een ASP-oplossing: Prodin is

een vooraf ingericht SAP-systeem voor het midden- en kleinbedrijf in de klantordergestuurde industrie. In Prodin zijn de processen al standaard ingericht en de functionaliteiten die voor deze bedrijfstak overbodig zijn zijn er uitgehaald. Hierdoor kan het pakket tegen een scherpere prijs worden aangeboden dan een standaard SAP-pakket.

Een ander voordeel aan het gebruik via internet is dat de gebruikers vanaf elke plek met een internetverbinding toegang hebben tot de software, als een bedrijf dat wil. Marnix heeft bijvoorbeeld vanaf huis toegang tot de software. In de toekomst wil TTS de mensen in het veld ook via een mobiele verbinding toegang geven tot het SAP-systeem om bijvoorbeeld voorraden te raadplegen of de uren te verantwoorden. Inter Access biedt deze mogelijkheid al aan.

De beveiliging is zowel fysiek als organisatorisch geregeld. De software en de gegevens staan in het beveiligde hostingcentrum van Inter Access. Zowel daar als bij TTS staat een firewall. Voor de verbinding gebruiken ze een huurlijn. Binnenkort zullen ze echter overstappen op zakelijk ADSL (SDSL). SAP is beveiligd met gebruikersnamen en wachtwoorden. Die worden niet alleen gebruikt om de toegang te controleren, maar ook om de verschillende gebruikers verschillende rechten te geven.

TTS laat zoveel mogelijk diensten uitvoeren door Inter Access. De verbinding met de provider, de routers en printserver die lokaal bij TTS staan, ze worden allemaal op afstand beheerd door Inter Access. Hierdoor heeft TTS voldoende aan één fulltime systeembeheerder. "De verbinding moet goed zijn, want als die niet goed is, dan hebben we ook geen SAP". Het is prettig om één partner te hebben voor alles. Marnix weet hoe het is om met veel partijen te maken te hebben, want in de tijd van BBP was er geen sprake van een centraal aanspreekpunt. Bij problemen was het moeilijk de verantwoordelijke te vinden, ook omdat partijen het probleem op elkaar afschoven.

TTS en Inter Access hebben een Service Level Agreement (SLA), waarin onder andere afspraken zijn vastgelegd over de beschikbaarheid, de prijs van consultancy-uren, de back-up faciliteit, en welke diensten precies geleverd worden. Zo staat er in de SLA dat het systeem tijdens kantooruren beschikbaar moet zijn, hoe de gegevens van de back-up gehaald kunnen worden wanneer dat nodig is, en dat Inter Access zowel het technische als het functioneel beheer uitvoert. De partijen hebben de SLA in overleg samengesteld, gebaseerd op de SLA die TTS had met zijn vorige hostingpartner en de standaard-SLA van Inter Access. Voor aanpassingen aan de software hebben ze een laagste prijs garantie van Inter Access. Door offertes aan te vragen bij verschillende bedrijven zorgen ze dat ze ook inderdaad de laagste prijs betalen.

Marnix is zeer tevreden over Inter Access. "Het migratietraject is heel goed verlopen. Ze hebben heel veel ondersteuning geboden. Sinds we bij Inter Access zitten hebben we nog geen problemen gehad. Ze maken waar wat ze zeggen: SAP uit het stopcontact." Marnix heeft een vaste contactpersoon, die hij belt als er een probleem is. "Die geeft mij altijd snel bericht. Dat ging bij onze vorige partner wel een stuk minder goed."

'SAP uit het stopcontact'

Toekomstplannen zijn er genoeg. Dit jaar gaat TTS een upgrade uitvoeren naar de nieuwste versie van mySAP ERP. Momenteel wordt de boekhouding omgezet naar de Amerikaanse boekhoudstandaard, de US GAAP, vanwege het Amerikaanse moederbedrijf. Er zijn ook plannen voor uitbreiding: TTS wil de productiemodule uit Prodin kopiëren naar het eigen systeem. Ook de personeelsadministratie en tijdregistratie, die nu nog in een apart pakket bijgehouden worden, zou TTS graag overzetten naar SAP.

Langzaam zal TTS kijken welke taken ze zelf uit kunnen gaan voeren, zodat ze meer zelf aan de knoppen kunnen draaien. Het merendeel van de diensten zullen ze wel af blijven nemen bij Inter Access. Bij TTS blijft SAP uit het stopcontact komen.

Dit interview maakt deel uit van een reeks van interviews waarin gebruikers van ASP aan het woord komen. De interviews zijn een weergave van de gesprekken die gevoerd zijn met de geïnterviewden en zijn door de geïnterviewden geschikt bevonden voor publicatie in het kader van het ASPECT project. De selectie van geïnterviewden is uit praktische overwegingen, maar niet noodzakelijk, veelal gebaseerd op de voorspraak van ASP's die eerder in het kader van ASPECT aan het woord zijn gekomen. Met de selectie van de geïnterviewden en de publicatie van de interviews spreekt het Telematica Instituut, dat de interviews heeft uitgevoerd, geen voorkeur voor de betreffende partijen uit.

Het materiaal in deze brochure is tot stand gekomen in het ASPECT project. Dit project heeft als doelstelling om Nederlandse MKB ondernemingen te helpen bij het inschatten van de mogelijkheden van ASP en het afwegen van de voor- en nadelen daarvan. Het project is een samenwerking tussen het Telematica Instituut, Syntens en diverse brancheorganisaties. Het project wordt financieel mogelijk gemaakt door het Ministerie van Economische Zaken en uitgevoerd onder de vlag van Nederland gaat digitaal.

Meer informatie: surf naar <http://aspect.telin.nl>

