

## WHITEPAPER

Déze thema's bepalen het succes van jouw ERP-strategie

### Axians

Esp 120

5633 AA Eindhoven

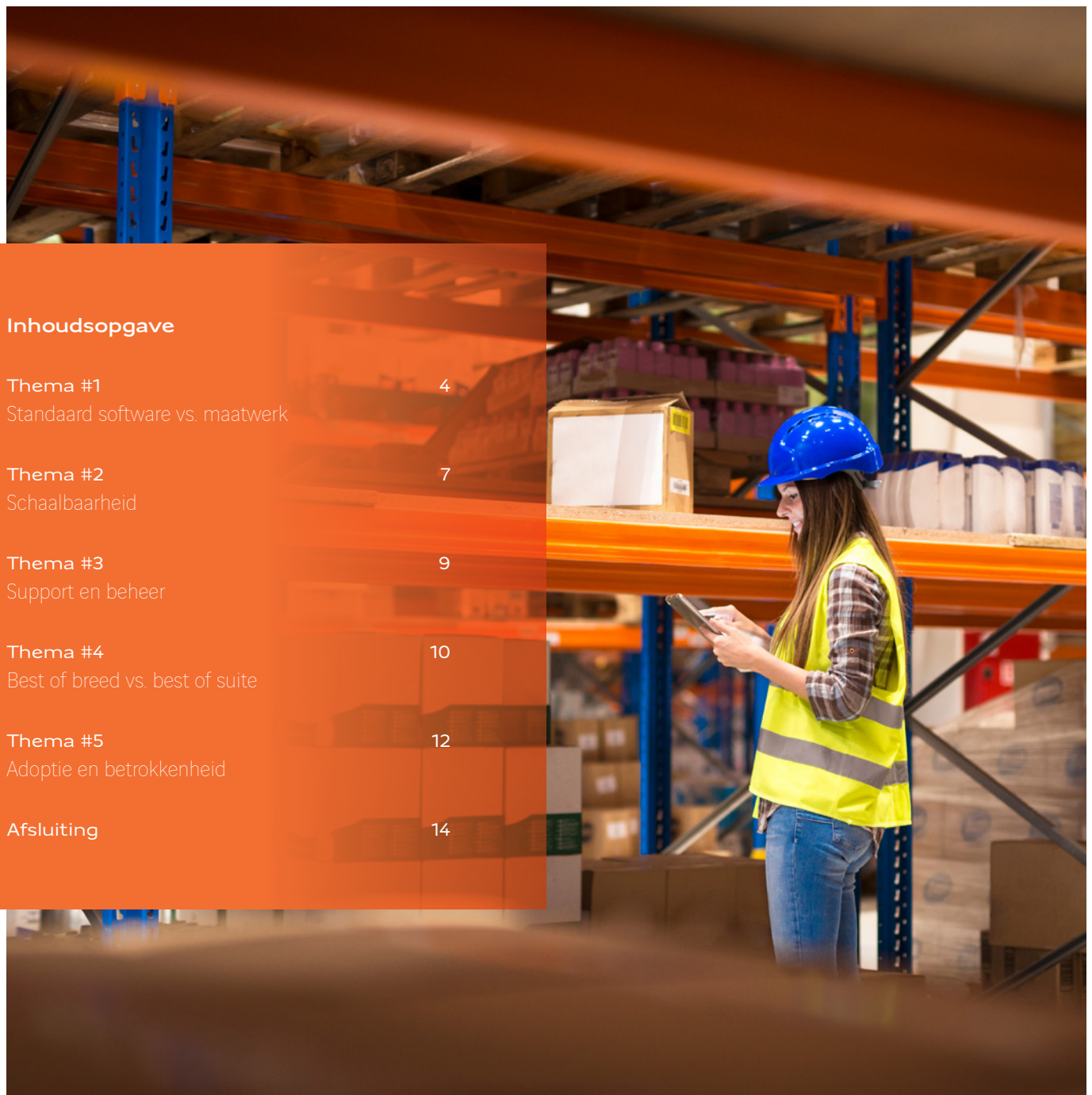
Tel: +31 88 597 55 00

[axians.nl/business-applications](https://axians.nl/business-applications)

Vijf  
thema's  
met een  
cruciale  
rol!



# Déze thema's bepalen het succes van jouw ERP-strategie



## Inhoudsopgave

Thema #1	4
Standaard software vs. maatwerk	
Thema #2	7
Schaalbaarheid	
Thema #3	9
Support en beheer	
Thema #4	10
Best of breed vs. best of suite	
Thema #5	12
Adoptie en betrokkenheid	
Afsluiting	14

# Vijf thema's met een cruciale rol!

“Hoe bewaak je dat je niet een speelbal wordt van de business, waardoor het software-landschap uitgroeit tot een veelkoppig en onbeheersbaar monster?”

**Wil jij een succesvolle ERP-strategie bepalen? Een strategie die de business ondersteunt en past bij jouw organisatie? Ervaring leert dat vijf thema's een cruciale rol spelen in het bepalen van een succesvolle ERP-strategie. Thema's waarover jij een belangrijke keuze moet maken. Lees dit whitepaper en ontdek over welke thema's ik het heb!**

## Ondersteunend aan de business of veelkoppig monster?

Wanneer je verantwoordelijk bent voor de ERP-strategie van je organisatie is het belangrijk dat je de juiste keuzes maakt. Hoe zorg je ervoor dat je de juiste keuzes maakt en dat je de belangrijkste doelstelling - de business ondersteunen - niet uit het oog verliest? Hoe bewaak je dat je niet een speelbal wordt van de business, waardoor het software-landschap uitgroeit tot een veelkoppig en onbeheersbaar monster? En tot slot: waar ligt de scheidslijn tussen het ondersteunend en dienstbaar zijn en toch vasthouden aan een eigen ERP-strategie?

In dit whitepaper neem ik je aan de hand van vijf thema's mee in de vraagstukken die een rol spelen bij het bepalen van je ERP-strategie. Verder praten hierover? Neem gerust contact met me op!

Ik wens je veel leesplezier.



**Robin van den Oudenrijn**

Business Consultant en ERP strateeg  
robin.vandenoudenrijn@axians.com  
+31 6 5589 2606



# Kies je voor standaard software of maatwerk?

Thema #1



**Een belangrijk vraagstuk wanneer je software gaat inzetten is altijd in hoeverre de software zich moet conformeren aan de bedrijfsprocessen of in hoeverre de bedrijfsprocessen zich moeten conformeren aan de standaard software. Jij hebt de belangrijke rol om te overwegen wanneer maatwerk een optie is en wanneer niet. In dit hoofdstuk lees je over de voor- en nadelen van standaard software en maatwerk, waarbij ik ook in ga op een grijs gebied mét inspirerende voorbeelden!**

## De voor- en nadelen van standaard software

Standaard software brengt een groot aantal voordelen met zich mee: Het is 'bewezen technologie' en het werkt 'off the shelf'. Daarnaast zal de implementatietijd minder tijd vergen en er is voldoende ondersteuning en documentatie vanuit Support-organisaties. Het belangrijkste nadeel van standaard software is echter dat het niet is toegespitst op jouw specifieke organisatie en processen.

## De voor- en nadelen van maatwerk software

Het voordeel van maatwerk software is dat je het volledig tailor-made op jouw bedrijfsprocessen kunt laten maken. Je kan je huidige processen automatiseren zonder je bestaande werkwijzen aan te passen. Het nadeel van

maatwerk is echter dat het implementatieproces kostbaar is in zowel tijd als geld. Daarnaast moet de software voor livegang goed getest worden, wat ook geldt voor tussen-tijdse aanpassingen en updates. Ook is maatwerk software vaak lastiger te ondersteunen.

## Software of werkwijze: wat pas je aan?

De enige manier om de voor- en nadelen tegen elkaar af te wegen is door je af te vragen wat je aan wil passen: de software of je eigen werkwijze? Om die vraag goed te kunnen beantwoorden, moet je je een aantal achterliggende zaken afvragen, namelijk:

- ▶ In hoeverre is het van belang dat de software zich aanpast aan jouw bedrijfsprocessen?
- ▶ In hoeverre is jouw organisatie bereid en in staat zich te conformeren aan standaard software en dus standaard werkwijzen?
- ▶ In welke gevallen is het van belang dat de software precies aansluit op je bedrijfsprocessen en wanneer niet?

“Een vraag die bijzondere aandacht verdient is in welke mate het te automatiseren bedrijfsproces onderscheidend is ten opzichte van de concurrent.”



“Veel software is standaard, maar is in hoge mate configureerbaar waardoor het op maatwerk gaat lijken.”

### Nóg zo'n vraag: in hoeverre is jouw bedrijfsproces onderscheidend?

Een vraag die bijzondere aandacht verdient is in welke mate het te automatiseren bedrijfsproces onderscheidend is ten opzichte van de concurrent. Het kan namelijk zomaar zo zijn dat jouw werkwijze je een uniek voordeel biedt!

### De concurrent te snel af zijn?

Een voorbeeld hiervan is een transportbedrijf of koeriersdienst. Deze diensten worden door veel verschillende aanbieders aangeboden, maar als jij op de meest efficiënte en innovatieve manier je proces kan inrichten, kun je de concurrentie (letterlijk) te snel af zijn. Vermoedelijk is jouw proces daarom anders dan dat van je concurrenten. Mocht je dit proces willen automatiseren, dan is de kans klein dat er standaard software is die jouw specifieke, concurrerende proces kan automatiseren. Het is tenslotte uniek en onderscheidend! Als je dit gaat onderbrengen in standaard software - waarmee je je moet conformeren aan standaard werkwijzen - verlies je mogelijk je unieke positie.

### Soms is het antwoord 'nee'

Maar stel dat een financieel medewerker een bijzondere manier van boekhouden heeft bedacht die niet wordt ondersteund door een standaard boekhoudpakket, dan wil dat niet zeggen dat je hiervoor maatwerk moet gaan bouwen. De vraag is weer: Maakt dit ons uniek als bedrijf waarmee we een unieke positie innemen? Als het antwoord 'Nee' is, dan moet je dit soort processen niet willen ondersteunen met maatwerk software om zo te kunnen vasthouden aan je bestaande werkwijzen. In dat geval kun je je processen beter aanpassen, zodat het past binnen de standaard.

### Grijs gebied: configureerbare standaard software

Kom je er toch niet helemaal uit? Bedenk je dan dat er zich een groot grijs gebied tussen standaard en maatwerk software bevindt. Veel software is standaard, maar is in hoge mate configureerbaar waardoor het op maatwerk gaat lijken. In dat geval heb je 'the best of both worlds'! Hoog configureerbare bewezen software, in grote mate aangepast op jouw bedrijfsprocessen. Een inspirerend voorbeeld daarvan is onderstaande case!



# Exact Synergy biedt Seafood Connection grip op gehele supply chain

Seafood  
Connection



**Seafood Connection verbindt de supply chain voor vis en schaaldieren van vissers wereldwijd aan afnemers zoals supermarktketens in Europa. Dit komt neer op het transport van vis naar de afnemelocaties en het verwerken in de door de klant gewenste verpakking. De inkoop, logistiek en kwaliteit van elke schakel in de supply chain van Seafood Connection vragen om actuele informatie en prognoses. Exact Synergy bleek dé oplossing voor inzicht in en grip op de gehele supply chain, met als belangrijke onderwerpen containerplanning, kwaliteit en CRM.**

## Containerplanning komt samen in Synergy

Containers zijn voorraad op zee. “Het is dus van groot belang om te weten wat en hoeveel er onderweg is en wanneer het aankomt”, legt ICT Manager Rick de Graaf uit. “Een deel van deze informatie halen we uit Exact Globe. Denk hierbij aan informatie zoals de leverancier, de inhoud van de container en het bedrag dat is vooruitbetaald.” Om hier een containerplanning van te maken, heb je ook informatie over verwachte vertrek- en aankomstdata en douaneverplichtingen nodig. “Dit komt samen in Exact Synergy.”

De logistiek partner van Seafood Connection geeft het containernummer en de verwachte vertrek- en aankomstdatum door. Dit berichtenverkeer wordt automatisch ingelezen en verwerkt in Exact Synergy. Luke: “Een belangrijk moment in dit proces is de wisselwerking tussen de operationele planning en de financiële gevolgen hiervan. Op welk moment is de planning definitief en kan de inkooporder in Exact Globe aangemaakt worden? Dat heeft namelijk invloed op de voorraad en cashflow. Na het zetten van één vinkje in Exact Synergy wordt de inkoopboeking automatisch aangemaakt en is de registratie van logistieke gegevens voltooid.” Ook douanedocumentatie wordt opgeslagen in het systeem.

“Door Exact Synergy te gebruiken voor de logistieke planning hebben we beter inzicht gekregen in onze supply chain.”

## Workflows brengen structuur in kwaliteitscontroles

Kwaliteitscontrolechecks worden bovendien verwerkt met behulp van workflows in Exact Synergy. De workflows zorgen ervoor dat de noodzakelijke controles en procedures worden gevolgd, terwijl ze ook volledige traceerbaarheid bieden. De certificerende instantie vindt dit een prachtig systeem. In het voorjaar van 2022 is het IFS-certificaat verleend met een score van bijna 97%. De hele audit was vanuit Exact Synergy afgenomen.

## CRM, rapportages en actuele prijslijsten

Het verkoopteam van het bedrijf gebruikt Exact Synergy tot slot voor rapportages over de voorraadmiveaus en verkoopcijfers. Het platform genereert ook prijslijsten op basis van de huidige voorraad en actuele verkoopprijzen. De integratie van Exact Synergy heeft Seafood Connection voorzien van één bron van waarheid voor alle informatie over de toeleveringsketen.

# Schaalbaarheid: groeit de software met je mee of niet?

## Thema #2



**Bij het bepalen van je software oplossingen is het van belang dat je de strategische doelen van de organisatie in ogenschouw neemt. Hierbij moeten de keuzes die je maakt op het gebied van software niet alleen getoetst worden aan de huidige situatie, maar ook aan de toekomstige situatie. En de gewenste toekomstige situatie. Oftewel, sluiten de keuzes die je nu maakt ook aan bij de ambities die de organisatie heeft gesteld? Verwacht de organisatie groei door te gaan maken? Dan is schaalbaarheid van de software van groot belang!**

Op het moment dat een organisatie in de kinderschoenen staat, is er allereerst behoefte om de boekhouding op orde te brengen. Uiteraard met behulp van een systeem. Als verantwoordelijke is het dan verleidelijk om een online boekhoudpakket te kiezen dat niet duur is en waar de boekhouder prima mee uit de voeten kan. Maar als je een bedrijf bent in de groothandel of logistiek dan kan het zo zijn dat je op termijn ook behoefte krijg om je verkooporders, inkooporders en voorraadadministratie in een systeem onder te brengen.

### **Eilandjes in het automatiseringslandschap of migreren?**

Het gevolg? Je komt in een later stadium voor een keuze te staan om óf een tweede systeem aan te schaffen voor specifieke bedrijfsprocessen óf over te stappen naar een gespecialiseerd ERP-systeem dat aansluit bij de nieuwe automatiseringsbehoefte van je organisatie. In het eerste geval groeit je applicatielandschap en ontstaan er zogeheten 'eilandjes' van applicaties met ieder hun eigen functionaliteit, die aan elkaar gekoppeld moeten worden. In het tweede geval zul je op korte termijn afscheid moeten nemen van het in eerste instantie aangeschafte boekhoudpakket en moet dit gemigreerd worden naar een ERP-pakket.



“Veel software leveranciers bieden tegenwoordig zowel huur- als koopmodellen aan. Over het algemeen ligt het omslagpunt qua kosten bij deze modellen op ongeveer vier jaar.”

### Schaalbaarheid van platform en gebruikerslicenties

Hetzelfde geldt voor schaalbaarheid op het gebied van platform en gebruikerslicenties. Het is belangrijk je een aantal zaken af te vragen, namelijk;

- ▶ Is het gekozen platform ook geschikt om op- en af te schalen wanneer nodig?
- ▶ Is het ook nog geschikt als je als organisatie gaat groeien in aantal FTE's (en dus gebruikers)?
- ▶ Of wanneer de organisatie de verwachting heeft om te verdubbelen qua omzet - en dus bijvoorbeeld het aantal activiteiten of transacties in het systeem enorm gaat toenemen?
- ▶ Zijn de afgenomen gebruikerslicenties of modules ook in overeenstemming met de strategische doelen van de organisatie?

### Huur- of koopmodel?

Veel software leveranciers bieden tegenwoordig zowel huur- als koopmodellen aan. Een huurmodel heeft als voordeel dat er tussentijds vrij eenvoudig op- en afgeschaald kan worden. Ideaal als schaalbaarheid belangrijk is voor jouw organisatie! Over het algemeen ligt het omslagpunt qua kosten bij deze huurmodellen op ongeveer vier jaar. Oftewel, na vier jaar wordt huren duurder dan kopen. Hou hier rekening mee bij de keuze van je software licenties.

### Neem strategisch beleid in ogenschouw

Kortom, schaalbaarheid heeft betrekking op verschillende aspecten: platform, software licenties en functionaliteiten. Zorg er daarom voor dat bij de keuzes die je maakt de strategische doelen van de organisatie worden meegenomen. Hou niet alleen rekening met de huidige situatie en behoeftes, maar ook met die van de toekomst.





# Support en beheer: zelf doen of uitbesteden?

## Thema #3



**Uiteraard wil je 'in control' zijn. Je wilt continu een goed beeld hebben van hoe het applicatielandschap er uit ziet en functioneert en voorkomen dat je van incident naar incident rent. Je wil grip op en controle over technisch en functioneel beheer van je IT landschap hebben. Je kunt je echter afvragen in hoeverre je dit alles zelf kunt én wil doen. Steeds meer organisaties maken de keuze support en beheer uit te besteden aan hun IT partner door middel van een Service Level Agreement (SLA). Wat is de beste keuze voor jouw situatie?**

Het is mogelijk om (technisch en functioneel) beheer, incidentmanagement en changemanagement uit te besteden aan je IT leverancier. De afspraken hierover borg je in een SLA. De leverancier wordt hiermee mede verantwoordelijk voor het beheer van de applicaties. Daarnaast is het mogelijk om ook technisch beheer onder te brengen bij een leverancier door de applicaties onder te brengen in een cloud- of hostingplatform.

### De voor- en nadelen van een SLA

Het ideale van outsourcen is de zekerheid die dit met zich mee brengt. Door het afsluiten van een SLA en eventuele hosting ben je verzekerd van de juiste ondersteuning en beschikbaarheid van het systeem. Daarnaast is vooraf duidelijk welke kosten de dienstverlening met zich mee brengt. Hierdoor wordt de grip op IT kosten voorspelbaar en beheersbaar. Ook stelt dit jouw organisatie in staat om met minder eigen mensen, meer te doen. Een groot voordeel bij krapte op de arbeidsmarkt.

Het nadeel van outsourcen is de afhankelijkheid van zowel de kennis als het platform van de leverancier. Het doorvoeren van wijzigingen vergt een andere aanpak, omdat procedures omtrent changes zijn vastgelegd in een SLA en er bepaalde afspraken zijn omtrent het platform. Bijvoorbeeld over wat wel en niet kan of mag.

### Overweeg je een SLA?

Overweeg je een SLA af te sluiten bij je IT leverancier? Dan is het van belang dat je in acht neemt in hoeverre de omgeving stabiel is en de organisatie in beweging is. Is

het de komende tijd te verwachten dat er veel wijzigingen zullen plaatsvinden en dat de software hierin moet meebewegen? Dan is het raadzaam om bij het afsluiten van de SLA duidelijke afspraken te maken over change management, zodat er voldoende ruimte overblijft voor flexibiliteit.

Is de omgeving stabiel en verwacht je dus weinig changes? Dat betekent dat je grip hebt op je IT en daarmee ook wat je nodig hebt van je IT leverancier. Deze afspraken kun je opnemen in een SLA.

### Voorwaarde: weet hoe je ontzorgd wil worden

Voorwaarde voor outsourcen is dat je als organisatie zelf in control bent. Als je geen controle hebt over je IT-organisatie, kun je het namelijk niet outsourcen vanwege de simpele reden dat je niet goed weet welke eisen je moet stellen aan je leverancier. Pas als je weet wat je vereisten zijn omtrent de dienstverlening en het platform, kun je het juiste programma van eisen neerleggen bij je leverancier. En pas dan weet je zeker dat je SLA aansluit bij de behoeftes van je organisatie. Support en beheer uitbesteden omdat je daar simpelweg mee 'ontzorgd' bent, is te kort door de bocht. Als je niet weet waarin en hoe je ontzorgd wilt worden, kan het ontzorgen zelfs een last worden. Gelukkig zijn er veel succesvolle voorbeelden van organisaties die ontzorgd worden door middel van een SLA van hun IT leverancier.

“Door het afsluiten van een SLA en eventuele hosting ben je verzekerd van de juiste ondersteuning en beschikbaarheid van het systeem.”

# Best of breed vs. best of suite: wat past wel en wat past niet?

## Thema #4



**Kies je voor 'Best of breed' of juist voor 'Best of suite'? Het antwoord op deze vraag is afhankelijk van diverse factoren. Factoren waarover je in dit hoofdstuk leest! Eén ding is duidelijk: als je een goed beeld hebt van je applicatielandschap en een duidelijk uitgangspunt hebt omtrent de keuze voor 'best of breed' of 'best of suite', kun je afgewogen keuzes maken bij vragen vanuit de business omtrent automatisering en de inzet van applicaties.**

### Het begint bij een goed beeld van je applicatielandschap

Voordat je een keuze tussen 'Best of breed' en 'Best of suite' kunt maken, heb je een goed beeld van je applicatielandschap nodig. Probeer dit bijvoorbeeld visueel weer te geven met behulp van Visio-tekeningen. Vraag je de volgende zaken af:

- ▶ Welke processen vinden waar plaats?
- ▶ Hoe functioneren deze processen en de bijbehorende applicaties?
- ▶ Welk doel ondersteunt elke applicatie?
- ▶ Waar vindt het beheer van stamdata plaats?
- ▶ Welke koppelingen zijn er tussen de diverse applicaties?  
En op basis van welke technieken zijn deze gemaakt?
- ▶ Wat staat er on premises en wat in de cloud?

Door een goed beeld te hebben van de verschillende applicaties en welke verhouding ze tot elkaar hebben, worden toekomstige keuzes met betrekking tot software gemakkelijker. Je weet immers wat je al tot je beschikking hebt en wat het allemaal kan. Daarnaast heb je een technisch beeld van hoe je eventueel een nieuwe applicatie kunt aansluiten en hoe (en of) deze gevoed moet worden met stamdata van een ander pakket.

### De voor- en nadelen van 'Best of suite'

'Best of suite'-applicaties kenmerken zich als applicaties met veel functionaliteiten in de breedte. Je kunt er simpelweg heel veel mee! Door gebruik te maken van een 'Best of suite'-applicatie, vinden al je activiteiten en dus informatie daarover plaats binnen één applicatie. Er is sprake van één set van stamdata en één bron van informatie. Dit zorgt ervoor dat je data maar op één plek hoeft in te geven en dat eventuele wijzigingen ook slechts op één plek doorgevoerd hoeven te worden. Data hoeven niet handmatig van het ene systeem naar het andere te worden gekopieerd. Dit scheelt tijd en verkleint het risico op overnamefouten.



Een nadeel van 'Best of suite'- applicaties is dat ze vaak niet uitblinken in de verschillende functionaliteiten die ze bieden. Een ERP-pakket kan bijvoorbeeld beschikken over CRM- en Marketing-functionaliteiten, maar de applicaties die zich puur richten op die deelgebieden zijn hier vaak veel beter in.

**De voor- en nadelen van 'Best of breed'**

Het belangrijkste voordeel van 'Best of breed'-applicaties volgt direct uit voorgaande. Doordat deze applicaties dedicated gericht zijn op één activiteit, blinken ze daarin uit. Je beschikt immers over de beste software voor dat specifieke bedrijfsproces of die behoefte.

Het nadeel van 'Best of breed'-producten is dat ze vaak gekoppeld moeten worden aan andere pakketten. Er zijn immers tal van andere functionaliteiten waarvoor je automatisering nodig hebt. Als die koppeling er niet is, krijg je te maken met de handmatige overname van data tussen systemen. Dat wil je vermijden!

Tot slot is de beheersbaarheid van 'Best of breed'-landschappen complexer dan 'Best of suite'-landschappen. Om applicaties te beheren is het simpelweg eenvoudiger om zo weinig mogelijk applicaties en koppelvlakken te moeten ondersteunen. Daarnaast is het prettiger om met zo min mogelijk leveranciers te maken te hebben.

**De eigenschappen van 'Best of suite' versus 'Best of breed'**

	Best of suite	Best of breed
Aantal modules	Uitgebreid	Beprekter
Presteren per module	Goed	Uitmuntend
Locatie van data	Centraal	Versnipperd
Beheersbaarheid	Eenvoudig	Complex
Aantal betrokken leveranciers	Klein	Groot

**Is het proces waarvoor je software zoekt onderscheidend?**

Een belangrijke vraag hierin: is het proces waarvoor je software zoekt onderscheidend ten opzichte van de concurrent? Is dit het geval, dan wil je dat wellicht stutten met de best mogelijke software. Oftewel, een 'Best of breed'-applicatie. Is dat echter niet zo, dan kun je je afvragen of het beheersen van je software landschap en de voordelen die 'Best of suite' met zich meebrengen zwaarder wegen dan de voordelen van 'Best of breed'. Uiteraard is het ook mogelijk om een hybride oplossing te kiezen. Een stevige backbone met een 'Best of suite'-applicatie, aangevuld met één of meerdere 'Best of breed'-oplossingen.

“Uiteraard is het ook mogelijk om een hybride oplossing te kiezen.”

**Bewaak de synergie tussen verschillende applicaties**

Als er sprake is van meerdere applicaties, is het noodzakelijk om de synergie en samenhang tussen de verschillende applicaties te bewaken. Er moet altijd sprake zijn van een geïntegreerd geheel dat de business ondersteunt. Je wilt immers voorkomen dat er een enorme wirwar aan eilandjes ontstaat die slecht met elkaar communiceren, mogelijk overlap hebben qua functionaliteiten en zorgen voor gefragmenteerde informatie.

# Hoe waarborg je de adoptie en betrokkenheid van eindgebruikers?

## Thema #5



**Het gebruik van software valt of staat met de adoptie van en het gebruik door de eindgebruikers. Het feit dat er mooie software is, wil namelijk niet zeggen dat het op de juiste manier gebruikt wordt. Je kan het mooiste systeem implementeren dat er is, maar als het niet wordt gebruikt is er geen meerwaarde. Het is dan ook heel belangrijk om vooraf na te denken over hoe je de adoptie van en betrokkenheid bij een nieuwe applicatie stimuleert. In dit hoofdstuk lees je hoe je dat doet.**

### Betrokkenheid creëren

Een goede manier om ervoor te zorgen dat een systeem op de juiste wijze gebruikt wordt, is door eindgebruikers bij je keuzes te betrekken. Geef ze ook zicht op de ERP strategie. Leg uit:

- ▶ Waarom bepaalde keuzes gemaakt worden
- ▶ Waar je heen wil
- ▶ Hoe de ERP-strategie ondersteunend is aan de strategische doelen van de organisatie
- ▶ Welke meerwaarde de keuzes hebben

### Meerwaarde over de Bühne brengen

Dé manier om de meerwaarde van het ERP beleid of een nieuwe oplossing over de Bühne te brengen? Hanteer het 'What's in it for me'-principe. Ga in op wat de eindgebruikers eraan hebben. Maak duidelijk waardoor het hen helpt bij hun werkzaamheden en waarom de gemaakte keuzes bijdragen aan de bedrijfsdoelen. Begrip zorgt voor meer betrokkenheid!

### Het belang van een roadmap

Wees transparant in de doelen die gesteld zijn en creëer een roadmap. Maak deze roadmap ook openbaar, zodat eindgebruikers weten welke zaken prioriteit hebben. Betrek gebruikers voor de input van deze roadmap.

### De ideeën box

Software staat nooit stil, maar blijft zich ontwikkelen aan de hand van (veranderde) wensen en eisen binnen de organisatie. Zorg ervoor dat er vanuit de organisatie kanalen beschikbaar zijn, zodat gewenste aanpassingen of verbeteringen ten aanzien van automatisering aangedragen kunnen worden. De vorm hiervan kan per organisatie anders zijn. Variërend van een ideeën box tot het organiseren van inputsessies met key-users en werkgroepen. Belangrijk is dat het zo laagdrempelig mogelijk is, zodat vanuit alle lagen van de organisatie suggesties aangedragen kunnen worden. Ongetwijfeld weet het management de weg naar IT wel te vinden, maar de meest waardevolle informatie ligt vaak op het niveau van de eindgebruiker. Zorg ervoor dat je die informatie tot je krijgt!



“Een systeem moet op de juiste manier gebruikt worden om meerwaarde te bieden.”

### Wijziging wel of niet doorvoeren?

Als je eenmaal hebt overwogen of een aanpassing van toegevoegde waarde is, zijn er diverse zaken om aandacht te geven.

### Wijziging wordt niet doorgevoerd

Niet elke suggestie ter verbetering zal leiden tot een aanpassing in de software. En daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Het kan (technisch) niet binnen de software, het past niet binnen de uitgangspunten van je ERP-strategie, het past niet binnen het budget of de kosten die de verbetering met zich mee neemt wegens simpelweg niet op tegen de baten. Wat de reden ook is: laat de eindgebruiker weten dat er serieus naar zijn of haar suggestie is gekeken en onderbouw waarom de wijziging (op dit moment) niet wordt doorgevoerd. Oftewel, zorg ervoor dat je een gedegen poortwachters-functie hebt bij het beoordelen van suggesties, maar wees transparant in de hierop volgende besluitvorming.

### Wijziging wordt wél doorgevoerd

Is een suggestie dusdanig dat je deze wilt implementeren, neem het dan op in je roadmap. Betrek vervolgens ook je eindgebruiker bij de implementatie van de verbeteringen. Houd er rekening mee dat niet iedere eindgebruiker een procesverbetering goed kan vertalen naar een technische oplossing in de software. Technische beschrijvingen van de aanpassingen in de software zijn veelal abstract. Ook

richten ze zich op de aanpassingen in de software, maar beschrijven ze niet welk probleem er wordt opgelost (en hoe). Ga daarom uit van het IKIWISI-principe ('I know it when I see it'). Neem eindgebruikers mee in de totstandkoming van de oplossing. Zodra eindgebruikers zien hoe de oplossing vormgegeven wordt in de software, kunnen ze meedenken en hun waardevolle input leveren.

### De meerwaarde van je ERP

Uiteindelijk is de software bedoeld om het de eindgebruiker makkelijker te maken en om ondersteunend te zijn. Van belang is dat dit ook zo ervaren wordt bij de eindgebruiker. Als gebruikers het systeem omarmd hebben en op de juiste manier voeden met informatie, levert dat de krachtige informatie op die je als organisatie nodig hebt. En daarin zit de meerwaarde van je ERP!

### Meerwaarde van software zit in output

De kracht van software zit niet zozeer in de input, maar juist in de output. Oftewel, welke informatie kun je uit het systeem halen die je ondersteunt in je dagelijkse werkzaamheden? Voorwaardelijk is dan dat het systeem op de juiste manier gebruikt wordt en dus van de juiste input wordt voorzien. Een systeem moet op de juiste manier gebruikt worden om meerwaarde te bieden.



# Kunnen we jou helpen met je ERP-strategie?

In dit whitepaper heb je kunnen lezen over vijf thema's die een cruciale rol spelen in het bepalen van je ERP-strategie. Als je daar voldoende over nadenkt, zorg je ervoor dat deze aansluit bij de strategische doelen van je organisatie. Wil je verder praten hierover? Neem gerust contact op met Robin van den Oudenrijn!



**Robin van den Oudenrijn**  
Business Consultant en ERP strateeg  
robin.vandenoudenrijn@axians.com  
+31 6 5589 2606



The best  
of ICT with  
a human  
touch

---

**axians**

Esp 120

5633 AA Eindhoven

Tel: +31 88 597 55 00

[axians.nl/business-applications](https://axians.nl/business-applications)

