

'Vergeten' vragen bij een ERP-softwareselectie



'VERGETEN' VRAGEN BIJ EEN ERP-SOFTWARESELECTIE

Veel organisaties besteden tijdens de selectie van ERP-software met name aandacht aan de initiële implementatie. Maar vergeet niet, voordat u ERP-software aanschaft, enkele belangrijke toekomstgerichte vragen te stellen. ERP-software wordt immers aangeschaft voor de lange termijn en moet juist na de implementatie flexibel aanpasbaar zijn om in te kunnen spelen op de snel veranderende omgeving van bedrijven.

Eis betere ERP-software voor uw organisatie

Veel bedrijven werken met starre ERP. Ze zijn veel tijd en geld kwijt aan het aanpassen van deze inflexibele en vaak contraproductieve systemen. Vooral bedrijven die actief zijn in een snel veranderende omgeving en daar voortdurend op moeten insprijgen, hebben behoefte aan bedrijfssoftware die gemakkelijk is aan te passen aan nieuwe omstandigheden. Een schoolvoorbeeld van zo'n branche is de dienstverlenende sector, die zich in rap tempo moet aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen zoals: het naleven van wet- en regelgeving, waarbij u kunt denken aan de BTW of bijtelling. Of u krijgt te maken met reorganisaties of herstructurering van uw organisatie, fusies en acquisities, veranderingen door bedrijfsprocessen of door financieel management.

In de praktijk blijkt helaas vaak pas na de implementatie van bedrijfssoftware hoeveel tijd en geld het kost om het systeem voortdurend aan te passen. Het gevolg is dat niet alleen een groot deel van de tijd van het IT-personeel opgaat aan het aanpassen van bedrijfssoftware, maar dat er ook nog dure externe consultants nodig zijn. IT-budgetten worden zo grof overschreden, alleen maar om het systeem en dus het bedrijf draaiende te houden. De complexiteit en starheid van een systeem zorgt er zo zelfs vaak voor dat het bedrijfsproces wordt aangepast aan het systeem, in plaats van andersom. En dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn.

Eis betere antwoorden van ERP-leveranciers

Veel bedrijven zijn dus gevangen in een verplichte cyclus van grote investeringen door de implementatie van een star ERP-systeem. Een onverwachte verandering in de bedrijfsvoering leidt tot een verplichte (grote) tijd- en geldinvestering om het systeem up-to-date te maken. En elke verandering zorgt ervoor dat dit proces zich herhaalt.

Veel van de grote ERP-leveranciers bieden een flexibele invulling, waarbij de prioriteit ligt op de pre- implementatie fase. Wanneer de implementatie is afgerond zit u vast aan een star ERP-systeem.

Ideaal voor de leveranciers, want zij verdienen flink aan de updates die niet snel doorgevoerd kunnen worden. Maar niet ideaal voor u!

Wanneer bedrijven ontdekken dat het ERP-systeem hun voortgang belemmert, is er vaak geen tijd of budget om de vereiste veranderingen snel door te kunnen voeren. Om u dit te besparen heeft UNIT4 een checklist opgesteld met cruciale vragen die u op voorhand inzicht geven in de kosten van toekomstige aanpassingen na implementatie. Kopers vergeten vaak deze vragen tijdens het selectietraject te stellen: dit is de ontbrekende schakel bij softwareaankoop.

ERP-checklist ná implementatie

De checklist van UNIT4 is gebaseerd op feedback van snel veranderende organisaties uit verschillende dienstverlenende sectoren.

1. Is er doorontwikkeling en ondersteuning op langere termijn?

Is de Research & Development afdeling van de software leverancier continu in ontwikkeling om nieuwe technologieën te ontwikkelen voor de ERP-software? Op welke tijdsbasis ontwikkelt de leverancier nieuwe releases? Vraag de leverancier naar de laatste releases voorafgaand aan de huidige release en naar de verbeteringen/uitbreidingen die bij de updates zijn doorgevoerd.

2. Is de interne capaciteit toereikend om veranderingen door te voeren?

Allereerst dient u zichzelf de vraag te stellen of uw interne capaciteit toereikend is om in te spelen op gewenste aanpassingen. Denk hierbij aan financiële draagkracht, personele mankracht en het benodigde kennisniveau van het personeel.

3. Hoeveel ict'ers hebt u in dienst ten opzichte van het totaal aantal FTE's?

Hoeveel interne ict'ers hebt u nodig om de software te kunnen laten draaien? Houd hier al rekening mee bij de aanschaf van een pakket. Extra personeelskosten komen bovenop de initiële aanschafkosten. Ga na welke besparingen u realiseert/voordelen u behaalt met een aanpassing of update.

4. Financieel: wat kost het om aanpassingen en updates door te voeren?

Vraag uw leverancier of aanpassingen en updates kosten-effectief zijn door te voeren. Door vooraf te bespreken wat de kosten zijn voor het doorvoeren van aanpassingen en updates komt u achteraf niet voor verrassingen te staan. Vraag uw leverancier waar de kosten van een aanpassing of een update op zijn gebaseerd. Denk hierbij onder andere

aan licentiekosten en benodigde kosten voor de inhuur van externe consultants.

5. Kunnen aanpassingen/updates gemakkelijk en geleidelijk geïmplementeerd worden?

Wees kritisch in het voortraject, vrijwel alles is mogelijk. ERP-leveranciers noemen hun ERP-software vaak flexibel. Eenmaal na de implementatie is het in beton gegoten: rigide, zonder enige vorm van flexibiliteit. Hanteert de leverancier een direct model of levert zij haar software via het partnerkanaal? En liggen aanpassingen of updates in het verlengde van de standaardprogrammatuur? Indien u aanpassingen wilt doorvoeren: door wie wordt dit gedaan? Kan dit door de gebruikers zelf worden doorgevoerd of is er een externe consultant voor nodig. Hierbij kan natuurlijk onderscheid gemaakt worden tussen kleine en grote aanpassingen binnen de ERP-software.

6. Vergt een aanpassing of update (veel) maatwerk?

Zijn aanpassingen te realiseren binnen de standaardprogrammatuur of is hier extra maatwerk voor nodig? Maatwerk zorgt voor extra kosten en kan er zelfs voor zorgen dat een complete herimplementatie doorgevoerd moet worden.

7. Vraag de software leverancier naar de projectaanpak van een updateproject

Hoe gaat de software leverancier om met een updateproject? Welke aanpak hanteren ze? Is dit een aanpak die ze al vaker toegepast hebben en die zichzelf bewezen heeft?

8. Wat is de doorlooptijd van een update bij u als klant?

Vraag de ERP-leverancier wat de doorlooptijd is van een update en hoeveel consultancydagen vereist zijn. Is dit een kwestie van een paar dagen, weken of misschien zelfs maanden? Vraag de leverancier waarop deze tijd gebaseerd is en of dit in het verleden ook bij andere klanten binnen deze tijdsperiode gerealiseerd is.

9. Hoeveel consultants zijn er betrokken bij een update?

Kan een aanpassing of update gerealiseerd worden door uzelf als gebruiker of zijn er externe consultants benodigd? En hoeveel consultants zijn betrokken bij een aanpassing of update?

10. Vraag de software leverancier naar klantreferenties

Door te vragen naar klantreferenties kunt u het beheer en updateproces in de praktijk uit eerste hand kunt vernemen. Hoe zijn de ervaringen van klanten? Wat ervaren ze als positief dan wel negatief? Doe hier uw voordeel mee.

11. Veranderingsgezindheid van de interne organisatie

Alles staat of valt met de veranderingsgezindheid van uw interne organisatie om aanpassingen door te voeren.

Meer informatie

UNIT4 Agresso is een volledig geïntegreerde ERP-oplossing voor dynamische organisaties die met constante verandering te maken hebben. Met dit ERP-systeem verzorgt u de financiële administratie, de logistieke processen, het projectbeheer en personeelsbeheer. De oplossing biedt continuïteit aan ruim 3.000 organisaties in meer dan 100 landen.

Kijk op www.unit4.nl/agresso voor meer informatie over UNIT4 Agresso.

UNIT4. SOFTWARE VOORUITGEDACHT

Wie bedrijfssoftware maakt, kijkt verder dan vandaag. Stabiele organisaties willen ondersteuning van software die nu al klaar is voor toekomstige veranderingen. Wij begrijpen dat. Sterker nog, wij beloven dat onze software klaar is voor morgen.

Dat is Software Vooruitgedacht. Daarom zijn wij continu bezig met verbeteren en innoveren. Want vooruitdenken is wat UNIT4 doet: software leveren die altijd werkt. In tijden van snelle verandering beloven wij één ding: stabiliteit.

Organisaties zijn niet alleen geïnteresseerd in technisch vernuft, maar willen goed draaien en groeien. Voorwaarde is dat hun software hen ondersteunt in continu veranderende organisaties. Software die dus snel en tegen lage kosten is aan te passen.

Onze klanten kunnen gerust zijn: met software die nu al klaar is voor morgen, veranderen zij gemakkelijk mee.

www.unit4.nl

UNIT4 Business Software N.V.

Meir 24, 2000 Antwerpen

T +32 3 232 40 22

F +32 3 232 38 23

I www.unit4.be **E** unit4bs@unit4.com

UNIT4 Business Software B.V.

Postbus 5005, 3502 JA Utrecht

Papendorpseweg 100, 3528 BJ Utrecht

T +31 88 247 17 77 **F** +31 88 247 17 88

I www.unit4.nl **E** unit4bs@unit4.com

UNIT4 Business Software B.V.

Postbus 144, 3360 AC Sliedrecht

Stationspark 1000, 3364 DA Sliedrecht

T +31 184 44 44 44 **F** +31 184 44 44 01

I www.unit4.nl **E** unit4bs@unit4.com