

# DE SMART BUSINESS 25 ORDE OP ZAKEN

Processen verbeteren en documenten beheren. Dat zijn de twee grote prioriteiten in Belgische bedrijven, als we de projecten bekijken die ingezonden zijn voor de Smart Business 25.

**Z**oals elk jaar, nodigde de redactie van Smart Business Strategies bedrijven uit om hun IT-project voor de Smart Business 25 in te sturen. Wij kiezen daaruit de 25 projecten waarvan wij vinden, dat zij bewijzen hoe men het beste kan halen uit IT. En waaruit u dus iets kunt leren. Meer dan in het verleden, zit er een duidelijke lijn in de ingezonden projecten.

## 1. DOCUMENTEN EN PROCESSEN

Het meest opvallend is het zeer hoge aantal projecten in de sfeer van documentbeheer. Veel bedrijven oordelen blijkbaar dat de tijd gekomen is om af te rekenen met de papieren rompslomp, de e-mail attachment chaos of de versnipperde informatie in hun onderneming. Heel vaak zijn deze projecten erop gericht om bedrijfsprocessen te beheersen en te verbeteren: via de documentstroom probeert men greep te krijgen op cruciale processen. Als deurwaarderskantoor Meuter-Corstjens-Genbrugge (p. 43) binnenkomende dossiers van zijn klanten meteen inscant, betekent dat ook dat alle stappen in de afwerking van die dossiers – en dus de kernactiviteit van

Meuter-Corstjens-Genbrugge – voortaan digitaal, controleerbaar en efficiënter verlopen.

Een verrassing zijn twee concrete projecten op basis van *Business Process Management* (BPM) technologie, bij ING Lease (p. 51) en PPC (p. 51). Bij BPM worden processen op een hoog niveau van abstractie beschreven, en dus niet meer diep in programmacode begraven. Velen zien BPM als de toekomst van alle bedrijfssoftware. Maar die toekomst is er vandaag al. Eén van de twee BPM-projecten vond zelfs plaats bij een KMO.

## 2. DE 'QUICK WIN' IS UIT DE MODE

De tijd van de 'quick win' IT-projecten lijkt een beetje voorbij. In de periode 2001-2004 was veruit de meerderheid van de ingezonden projecten van dat type: een nieuwe technologie (*enterprise portal*, extranet, PDA) wordt ingezet op een welbepaalde plek in de onderneming om een welomschreven probleem op te lossen of de klanten een heel specifieke extra dienst te verlenen. Deze projecten waren doorgaans bescheiden van prijs (meestal tussen de 20.000 en de 100.000 euro) en hadden de ambitie om die investering op zeer korte tijd

## HOE ZIJN DE SMART BUSINESS 25 SAMENGESTELD?

Er is geen 'winnaar' van de Smart Business 25. De redactie van Smart Business Strategies wil simpelweg 25 verdienstelijke ICT-projecten in de schijnwerpers zetten.

Er werden 48 dossiers ingestuurd voor de Smart Business 25.

**Dit waren de drie vragen die wij ons bij elk project stelden:**

- Biedt dit project voor het bedrijf een reële meerwaarde in zijn basisactiviteit?
- Maakt het op een vernieuwende manier gebruik van ICT?
- Bevat het aspecten of ideeën die ook voor bedrijven in andere sectoren interessant kunnen zijn?

Sinds 2005 interpreteert de redactie de meerwaarde van een project breder dan in eerdere jaren: wij proberen oog te hebben voor de bijdrage aan de basisactiviteit van het bedrijf. Zoals in de voorbije jaren zijn het vaak niet de meest ambitieuze of dure projecten die wij eruit hebben gepikt. Het was voor ons veel belangrijker om u een idee te geven van wat er vandaag in ons land mogelijk is – of dat nu met een groot budget gebeurt of met heel bescheiden middelen.

De Smart Business 25 wil in de eerste plaats een instrument voor de lezer zijn. Als u plannen hebt in die richting, zult u er zeker ideeën uit kunnen putten.

## BPM

### ING LEASE

#### Eén computersysteem voor alle leasingvarianten

ING Lease heeft vijf verschillende activiteiten: leasing van auto's, vrachtwagens, IT-apparatuur, machines en gebouwen. "Het proces is telkens hetzelfde, maar met variaties", vertelt CIO **Jean-Simon Cornélis**. De vijf activiteiten gebruikten nochtans aparte computersystemen, zo waren er vier verschillende databases. "En dat terwijl de klanten vaak dezelfde zijn, zodat er dus informatie over dezelfde klant in verschillende databases stond", zegt Cornélis.

In 2004 werd beslist, om één computersysteem te bouwen dat al die procesvarianten kon opvangen, door het gebruik van *Business Process Management*. Het systeem moest de hele 'front end' van leasing bevatten, van de offerte tot de facturatie, en moest geïntegreerd worden met het bestaande facturatiesysteem. Bovendien moest het zowel door intern personeel als door partners zoals autodealers gebruikt kunnen worden. Een enorme opdracht.

"De eerste zes maanden van 2005 het systeem bouwen, en de investering terugwinnen in de tweede helft van het jaar, dat was het nogal krankzinnige plan", vertelt Cornélis. Het loopt een beetje uit, maar Cornélis heeft er toch goede hoop op dat die *payback* er in het eerste kwartaal van 2006 zal zijn. ING Lease ging in zee met Accelior, dat gebruikmaakte van Oracle BPEL Process Manager aangevuld met eigen software van Accelior.

Halverwege het project, in maart 2005, veranderde ING Lease zijn procedure voor kredietgoedkeuring – een cruciale stap in dat proces. "In een traditionele benadering, hadden we dat nooit meer kunnen aanpassen", zegt Cornélis. Maar BPM scheidt dergelijke processen van de achterliggende computersystemen, en maakt het mogelijk om processen snel bij te sturen.

Hardware: Cluster van HP ProLiant DL 380 (2x Xeon)  
Software: Oracle BPEL Process Manager, Accelior Work Process Manager  
Realisatie: Accelior

### PPC

#### gokken op Business Process Management

*Business Process Managementsystemen* waren tot voor kort voorbehouden aan multinationals met een onbeperkt budget en veel pionierslust. PPC, een KMO uit St-Niklaas, liet zich niet afschrikken. PPC specialiseert zich in *pre-press*, een essentiële stap tussen een grafisch ontwerp en een gedrukt document. Het werkt voor de marketingafdelingen van multinationals als Agfa en Nestlé.

PPC beschikte al over een aantal afzonderlijke extranetfuncties voor die klanten: een website waar bedrijven hun documenten kunnen proeflezen, een website voor het beheer van drukprojecten en een systeem voor het beheer van beelden. Technisch coördinator **Mark Steuperaert** zocht een portaaltechnologie om deze drie te combineren tot een naadloze omgeving. Maar een ontmoeting met IT-dienstenbedrijf Loqutus, overtuigde hem dat er méér mogelijk was. Het gebruik van Business Process Management software zou toelaten om ook nog de interne productiesoftware van PPC te koppelen aan het extranet. Als een klant een document goedkeurt, dan kan de volgende stap in het productieproces volledig automatisch worden gestart – bijvoorbeeld het maken van een kleurproef.

Het basisprincipe van BPM is dat de bedrijfsprocessen gescheiden worden van de individuele bedrijfstoepassingen. Die processen worden grafisch uitgetekend, en een *business process engine* zorgt ervoor dat elk proces tot een goed einde wordt gebracht door één voor één de bedrijfstoepassingen in te schakelen. Voordeel: kleine of grotere aanpassingen in de processen kunnen snel worden doorgevoerd, zonder programmeerwerk. PPC werkte vier basisprocessen uit, waarvan voor elke klant onbeperkt varianten op maat kunnen worden gemaakt. "In deze markt maak je het verschil door te pionieren", zegt Steuperaert.

Hardware: Sun  
Software: IBM WebSphere Process Server 6, IBM WebSphere Portal Enable 5.1  
Realisatie: LoQutus



Looking for an innovative software partner?

Software Development  
Quality IT Courses  
Consultancy

PeopleWare

Software & Services

Cdt. Weynsstraat 85  
B-2660 Hoboken

Tel +32 3 448 33 38  
Fax +32 3 448 32 66

Java

.Net

Windows

Rich Client applications

Web applications

Multi-tier applications

Mobile applications

www.PeopleWare.be

## CARL TILKIN-FRANSSSENS, CIO KBC "OP NAAR ÉÉN INFRASTRUCTUUR VOOR DE GROEP"

### Wat zijn in 2006 uw drie grootste prioriteiten als IT-verantwoordelijke?

De eerste is internationalisatie. We gaan bouwen aan één IT-infrastructuur voor de groep. De tweede is flexibiliteit. We willen afstappen van de eenheidsworst in IT. Die heeft ons goed gediend in het verleden. Maar wij werken voor een twintigtal klanten binnen de groep met heel uiteenlopende noden. Een deel van die flexibiliteit zit in de infrastructuur, en ik denk dan aan *Service Oriented Architecture*. Wij denken dat vandaag de technologie er is om vlot platforms te integreren en uit elkaar te halen. Al is zoiets in de praktijk eerder iets voor 2010 dan voor 2006. Ook *insourcing* is van tel. We gaan moeite doen om een volwaardige IT-leverancier te zijn, in de dienstverlenende sector.

### Welk IT-project is in 2006 absoluut het belangrijkste voor uw bedrijf?

Een concreet project in het kader van die internationalisatie is het ontwikkelen van een 'schadefabriek' (software voor het uitschrijven van polissen, beheer van risico's enzovoort) voor verzekeringen in Polen en België. Op die schaal, voor een business-toepassing, is dat de eerste keer.

### Gaat uw IT-budget in 2006 omhoog of omlaag?

Het budget zal zo'n vijf procent hoger liggen. Dat heeft vooral te maken met de extra diensten die de Belgische afdeling aan centraal-Europa verkoopt, anders zou het min of meer gelijk blijven.

### Bent u bezig met de implementatie van governance of best practice frameworks zoals CobiT, ITIL of CMMi?

ITIL, CMM en CobiT hebben we zo'n beetje gemengd tot ons eigen concept en dat is nu voor zeventig procent uitgerold. De rest gaan we doen binnen het kader van de *operational risk-voorzieningen* van Basel 2.

### Bent u bezig met het implementeren van meetbare key performance indicators voor IT, en zo ja: wat verandert dat voor u?

Ja, sinds 2000. Dat zit in die zeventig procent die we al uitgerold hebben. Daar komen nu bij: kwaliteitsindicatoren voor de kwaliteit van het proces zelf (dus niet alleen het eindproduct) en *key risk indicators* die een voorspellende waarde moeten hebben voor de IT-risico's die we lopen.

### Op welke nieuwe technologie of nieuwe ontwikkeling zit u het meest te wachten?

Business Process Management: technologie om rechtstreeks processen te sturen, een andere manier om te programmeren. Ik zou graag instrumenten hebben die gaan van het modelleren bovenaan tot helemaal onderaan het genereren van web services.



CARL TILKIN-FRANSSSENS,  
CIO KBC:

"We willen afstappen van de eenheidsworst in IT."

## KURT GORIS, ICT-MANAGER PHILIPS LIGHTING "IT DICHTER BIJ DE ORGANISATIE"

### Wat zijn in 2006 uw drie grootste prioriteiten als IT-verantwoordelijke?

Een hertekening van onze organisatie. Zo werken we verder aan onze zogenaamde '*Demand Management-Functie*'. Vandaag bestaat onze IT-afdeling uit één groep. De bedoeling is om dat stilaan uit te bouwen tot twee min of meer losse eenheden. De ene groep houdt zich bezig met het eerder operationele (zoals pc's, netwerken, enzovoort), de andere is een soort van laag tussen IT en de rest van de groep. Bedoeling is om IT op deze manier dicht bij de rest van de organisatie te brengen. Daarnaast is er ook de verdere integratie van onze IT-systemen zoals ERP en onze productiesystemen. De link tussen deze toepassin-

gen moet meer gedefinieerd worden en er moeten onder meer afspraken en standaarden voor worden opgesteld. Tenslotte is er de vernieuwing van een aantal kritische componenten in de IT-infrastructuur zoals *netwerkbackbone*, storageoplossing en uitbreiding van het blade-server park.

### Welk IT-project is in 2006 absoluut het belangrijkste voor uw bedrijf?

Ons moederbedrijf besliste onlangs om 34 miljoen euro te investeren in een nieuwe productieketen. Dit vereist een totaal andere manier van werken voor onze productie-eenheden en zal ook zijn gevolgen hebben voor de IT-afdeling.

# SMART BUSINESS STRATEGIES™

TECHNOLOGIE AAN HET WERK

DE SMART BUSINESS 25  
IT-PROJECTEN DIE HET VERSCHIL MAKEN P. 40

SAMEN IN IT  
INVESTEREN MET UW CONCURRENTEN, HET KAN P. 26

# 2006 WORDT JAAR VAN BEVESTIGING

## EXCLUSIEVE CIJFERS OVER IT-BUDGETTEN

