



INTERVIEW

Met Ludwig Gelders,
Directeur Operaties Passe Partout

passe-partout

Passe Partout is een uitgever van gratis kranten of "huis-aan-huis"-bladen op regionaal niveau; iedereen in België kent hen wel. Het bedrijf telt 460 medewerkers, van wie 52% in de verkoop. Het is een verkoopsgedreven organisatie waar heel veel kleine bestellingen eigenlijk voor heel wat omzet zorgen. Ludwig Gelders, Directeur Operaties Passe-Partout, vertelt ons waarom hij gekozen heeft voor de ontwikkeling van toepassingen op maat en de voordelen van het Sylis Service Center.

PASSE-PARTOUT / SYLIS, een partnership van meer dan 20 jaar

Welk soort toepassingen heeft Sylis voor u ontwikkeld?

Alles heeft betrekking op het beheer van de commerciële administratie: orderverwerking, facturatie, statistieken, aankoopbeheer en het business intelligence systeem op managementniveau. Heel de firma wordt gevolgd vanuit de rapporteringen afkomstig uit dat systeem. Voor het CRM (Client Relational Management) daarentegen, hebben wij voor het pakket van Microsoft gekozen. Ten slotte werden en worden ook alle extranet en intranet toepassingen gerealiseerd en onderhouden door Sylis.

“ Voor alles wat specifiek is aan de business heb je echter maatwerk nodig. ”

Soms kiest u voor pakketten, soms ook voor maatoplossingen. Waarom en wanneer kiest u voor het ene of het andere?

Als het mogelijk is, kiezen we voor een pakket, omdat dit goedkoper is. Maar in de meeste gevallen voldoet het niet aan onze behoeften en moet het worden "gepersonaliseerd". Dat brengt bijkomende kosten met zich mee en het pakket wordt dan niet alleen duurder, maar het valt ook veel moeilijker te onderhouden. Pakketten zijn vaak geschikt voor de administratie in het algemeen. Voor alles wat specifiek is aan de business heb je echter maatwerk nodig.

“ We hebben altijd zeer kort op de bal kunnen spelen met onze oplossing. ”

Is er een verschil tussen uw toepassing van vandaag en een pakket? Wat zijn de voordelen?

Het voornaamste voordeel is de flexibiliteit. Onze IT afdeling en ikzelf zijn trots dat we de groei van Passe-Partout altijd hebben kunnen volgen.

Wanneer er zich nieuwe behoeften voordeden, hebben we altijd zeer kort op de bal kunnen spelen met onze oplossing. De hoeveelheid bestellingen bij Passe-Partout maakt dat wij een heel eenvoudige aanpak hebben: als wij het niet automatisch kunnen beheren, doen we het niet. De ontwikkelingsteams staan dus altijd onder zeer grote druk om de toepassingen tegelijk met de business te doen evolueren. Hadden we voor pakketten geopteerd, dan denk ik dat we onvoldoende flexibiliteit en snelheid zouden hebben gehad.

VERVOLG P 6

Van links naar rechts: Ludwig Gelders, Directeur Operaties Passe-Partout, Henri Beelen, Project Manager, Key Account Leader Sylis Belgium, Thierry Faveaux, Project Director, Manager Competence Centres NTIC Sylis Belgium





INTERVIEW

**Met Ludwig Gelders,
Directeur Operaties Passe Partout**
(VERVOLG)

“ ... we hebben een oplossing die altijd perfect aansluit op de evolutie van onze toenemende behoeften ... ”

En hoe zit het met de prijs ?

Voor specifieke pakketten voor de mediawereld spreekt men van enkele miljoenen euro, zonder de onderhoudskosten. Ik blijf ervan overtuigd dat we voordeel doen met onze eigen ontwikkeling op maat. Wanneer men voor een eigen ontwikkeling kiest, gebeurt de investering niet in één keer. Het is een constant evolutieproces en om de 10 tot 15 jaar begint men opnieuw. Elk jaar wordt er een aanzienlijk bedrag geïnvesteerd, niet alleen voor het onderhoud, maar ook voor de aanpassing van de toepassingen. Ik denk dat dit bedrag uiteindelijk vergelijkbaar is met de onderhoudskosten van een groot ERP-pakket. Met dat verschil dat we een oplossing hebben die altijd perfect aansluit op de evolutie van onze toenemende behoeften en dus op onze business.

Dat geeft u dus een concurrentieel voordeel ?

Ja, zeker en vast. Het is zeker ook dankzij die toepassing dat Passe-Partout zo heeft kunnen groeien.

Waarom Syllis ?

We werken nu al bijna 20 jaar met Syllis. Wij hebben Syllis nooit als een externe leverancier beschouwd. Wanneer we zeggen dat we een project “zelf uitvoe-

ren”, dan bedoelen we dat we het “samen met Syllis doen”. Syllis doet bij ons zowel de System Engineering als de business-toepassingen. Het is onze outsourcingpartner en zolang de resultaatverbintenissen (tijdige levering van gewenste functionaliteiten) worden nagekomen, zien wij geen reden om daar verandering in te brengen.

Wat is het voornaamste voordeel van Syllis ?

Syllis heeft een groot voordeel doordat zijn projectleiders al vele jaren in contact staan met onze medewerkers. Ze kennen de business door en door, begrijpen zeer snel de vragen van de gebruikers, en in het bijzonder de reactiesnelheid waarmee wij werken. Ze kennen ook de weg binnen onze organisatie, wat niet altijd even eenvoudig is met al onze vestigingen en ons uitgebreid organigram. Kortom: als we een nieuwe leverancier zouden nemen, dan zouden we enorm veel tijd moeten investeren om al die kennis over te dragen.

“ Syllis heeft een groot voordeel doordat zijn projectleiders ... Ze kennen de business... ”

Hoe zit het met de prioriteiten ?

De prioriteiten worden uiteindelijk altijd gehaald. Over het algemeen hebben wij een tiental projecten lopen en moeten wij dus onze prioriteiten bepalen. Niet alle projecten kunnen immers even dringend zijn; dan zouden we er niet uitraken. Ik stel dus prioriteiten voor, maar meestal wel in overleg met de projectleiders van Syllis.

Waarom werkt dat goed volgens u? Is dat dankzij onze methodologie ?

De methodologie, ja, maar ook de strikte aanpak van de projectleiders en de goede communicatie. De grote projecten worden al snel onderverdeeld in kleine subprojecten om ze gemakkelijk beheerbaar te houden.

Is het altijd hetzelfde Syllis-team dat voor u werkt ?

Meestal wel, ja. Er worden soms nieuwe ontwikkelaars bij betrokken, maar dat is enkel voor nieuwe projecten. De twee voorbije jaren is het team min of meer stabiel gebleven, met als voordeel dat de ontwikkelaars zeer goed de structuur kennen.

“ ... de capaciteit van onze IT afdeling zich zeer dynamisch aanpast aan de behoeften van de firma. ”

Elke maand verschilt het aantal gepresteerde uren door Syllis. Dat is wat wij het Service Center concept noemen. Hoe ervaart u dat ?

Dat is echt een zeer groot voordeel voor ons. Het betekent dat de capaciteit van onze IT afdeling zich zeer dynamisch aanpast aan de behoeften van de firma. Sommige maanden hebben we aan twee man genoeg, andere maanden is er een team van 10 ontwikkelaars aan de slag voor ons. Dat heeft ook als voordeel dat de kosten worden geoptimaliseerd, aangezien wij enkel betalen voor de medewerkers die effectief voor ons werken. ●

