

>>> Quickscan

- INTRODUCTIE SYSTEEM
- FUNCTIEROLLEN
- USERMANAGEMENT
- AANMAKEN ACCOUNTS
- SYSTEEMLANDSCHAP

MS Mode onderschatte introductie kassasysteem

De introductie van een nieuw kassasysteem voor alle 417 winkels van modeketen MS Mode in en buiten Nederland, bleek moeilijker dan in eerste instantie gedacht. Ict-manager Martin van Dijk had het allemaal zo goed mogelijk geregeld voor de winkelmedewerkers. Maar de implementatie van het nieuwe systeem had een grote, onverwachte impact op de IT-infrastructuur en de helpdesk van de organisatie.

Tekst van onze redactie

MS Mode, sinds 2011 onderdeel van het Nederlandse Excellent Retail Brands (ERB), beschikt over ruim 417 winkels in Nederland, België, Luxemburg, Duitsland, Frankrijk en Spanje. Nieuwe en strikter opgestelde IT-richtlijnen vanuit de vorige eigenaar Maxeda op het gebied van beveiliging, continuïteit en changes eisten dat alle winkelmedewerkers apart inlogden voor verkooptransacties of backofficefuncties en dat groepsaccounts uit den boze zijn. Bij het oude kassasysteem dat destijds werd gebruikt, kon iedere willekeurige medewerker de kassa bedienen en transacties uitvoeren. Vanuit

accountancy-oogpunt was dit geen ideale situatie, vooral als het ging om het verwerken van retourbetalingen en urenregistraties.

FRONT-END VERSUS BACK-END

“Vanuit Maxeda, het concern waar wij destijds deel van uitmaakten, werden de eisen rondom kassabeveiliging flink aangescherpt”, zegt Van Dijk. “Met de introductie van de nieuwe kassa’s kregen alle medewerkers een eigen account met username en wachtwoord, waarmee zij ook toegang konden krijgen tot de kassa voor verkooptransacties en de ERP- en BI-oplossingen van SAP, SAP R3 en SAP BW, voor backofficetaken zoals goederenontvangst en

afprijlijsten.” De winkelmedewerkers kregen de beschikking over een armband met RFID-tag om in te kunnen loggen op het nieuwe kassasysteem. Verder werden SAP R3 en SAP BW beschikbaar gemaakt via een SAP-portal dat door single sign-on werd ondersteund. Dit betekent dat winkelmedewerkers automatisch ingelogd worden op deze applicaties wanneer zij inloggen op het kassasysteem, en dat deze applicaties automatisch openen als ze aangevoerd worden. Op basis van de functierol in de organisatie, (assistent)filiaalmanager, verkoopmedewerker en stagiaire/zaterdaghulp, kreeg men autorisatie tot één of meerdere van deze systemen. De filiaalmanagers en assistent-filiaalmanagers kregen vervolgens een training om te kunnen werken met de nieuwe kassa. Al gauw was al het winkelpersoneel gewend aan de nieuwe situatie. Men had een gebruiksvriendelijke oplossing voor het winkelpersoneel neergezet. Echter, aan de back-end liep Van Dijk tegen een aantal onvoorziene problemen op.

De eis voor persoonlijke user accounts legde een zware druk op de IT-helpdesk voor het aanmaken van deze accounts. Van Dijk: “Op sommige momenten staan winkelmedewerkers alleen in de winkel. Zij moeten dan wel een account hebben omdat zij anders geen transacties kunnen doen.” De norm voor het creëren van een account was in overleg met de verkooporganisatie door Van Dijk gesteld op 24 uur. Maar het nieuwe kassasysteem had grote impact op de doorlooptijd van het aanmaken van user accounts. Immers, alle 3.500 user accounts moesten nu handmatig door de IT-helpdesk aangemaakt en bijgehouden worden in zowel het kassasysteem, in de Active Directory, in SAP R3 en SAP BW. En in sommige van deze applicaties moesten user name en wachtwoord ook nog synchroon zijn. In combinatie met de hoge mutatiegraad bij winkelpersoneel – ongeveer 200 aanvragen per week – nam het verwerken van nieuwe aanvragen van user accounts of wijzigingen veel meer tijd in beslag dan voorzien (naar schatting 1 fte). Van Dijk: “Als het een week duurt voordat een user account beschikbaar is, is het voor winkelpersoneel bijna onmogelijk om geen accounts te delen”, aldus Van Dijk. “Dat was voor ons de reden om het beheer van user accounts te professionaliseren en niet langer te werken met de zelfgebouwde scripts.”

SAP-KOPPELING

Al sinds 2005 maakt MS Mode voor het beheer van user accounts van kantoorpersoneel gebruik van User Management Resource Administrator (UMRA) van Tools4ever. UMRA wordt gebruikt om via standaardformulieren

automatisch gebruikers, homedirectories en mailboxen te creëren, rechten toe te kennen of tijdig accounts te verwijderen. Van Dijk: “Ik realiseer mij achteraf dat wij deze oplossing tot aan dat moment veel te vrijblijvend gebruikten. Wij hadden veel meer uit deze oplossing kunnen halen, maar omdat wij destijds graag alles zelf wilden doen en omdat de lagere investering het toeliet, is UMRA helaas niet volledig optimaal ingezet. Dat is een les geweest. Als je een oplossing kiest, moet je daar volledig voor gaan.” De noodzaak om UMRA als centrale applicatie te gaan gebruiken werd noodzakelijk na de invoering van het nieuwe kassasysteem. Van Dijk verscherpte de SLA voor het aanmaken van user accounts naar maximaal 24 uur waarbij de helpdesk de beschikking kreeg over het gebruik van UMRA. Van Dijk: “Wij besloten de bestaande UMRA-oplossing centraal te stellen.”

De medewerkers van Sales support kunnen de accountgegevens voor een nieuwe aanvraag direct invullen in een digitaal UMRA-formulier waarna UMRA het verzoek stuurt naar de centrale IT-helpdesk. Na een bevestiging creëert UMRA het account in alle aangesloten systemen, waaronder SAP. Tot slot genereert UMRA een e-mail naar de betreffende filiaalmanagers om hen te informeren over het gecreëerde account. “Het creëren van een account is nu een kwestie van minuten.” Dankzij de inzet van UMRA is het service level van de totale organisatie sterk verbeterd. Omdat helpdeskmedewerkers nu minder tijd besteden aan het creëren van accounts kunnen zij worden ingezet voor het oplossen van kritische incidenten. Naast het feit dat user accounts direct beschikbaar en up-to-date zijn, zijn er nauwelijks fouten omdat handmatige invoer achterwege blijft. Alle filiaalmanagers ontvangen eens per twee maanden een rapportage van de lopende user accounts om te controleren of deze user accounts inderdaad worden gebruikt. Zo kan worden voorkomen dat er onnodig licentiekosten worden gemaakt.

COMPLIANCE

Belangrijker is dat aan de – vanuit compliance-oogpunt gestelde – IT-security-eisen door MS Mode wordt voldaan. De traceerbaarheid van handelingen van winkelpersoneel is toegenomen en dat is met het oog op compliance erg belangrijk. Van Dijk: “Mijns inziens moet IT voorspelbaar en betrouwbaar zijn. De organisatie moet erop kunnen vertrouwen en zeker weten dat de gestelde vraag op tijd wordt opgelost. De implementatie van UMRA en de koppeling met SAP past hierin. Het effect van de implementatie is groter dan ik had verwacht en is zeker positief omdat de implementatie van UMRA niet het hele systeemlandschap op z'n kop zet.” ✕



○ Ict-manager Martin van Dijk van MS Mode: “Als het een week duurt voordat een user account beschikbaar is, is het voor winkelpersoneel bijna onmogelijk om geen accounts te delen.”



DE EIS VOOR
PERSOONLIJKE
ACCOUNTS
LEGDE EEN
ZWARE DRUK OP
DE HELPDESK

