

Microsoft-baas Phillip Vandervoort over ERP

“Flexibel, gebruiksvriendelijk en verticaal gespecialiseerd”



Net voor de zomer ging Phillip Vandervoort aan de slag als de nieuwe general manager van Microsoft Belux. Met Vandervoort haalt Microsoft een pak ervaring in huis. Markant is alvast dat de nieuwe general manager van heel nabij vertrouwd is met ERP, zowel op

technologisch als op business-vlak. Toch heeft hij zich doorheen zijn loopbaan nooit op technologie blindgestaard. Vandervoort is een pragmaticus: voor hem is technologie er in de eerste plaats om businessproblemen op te lossen.

Phillip Vandervoort studeerde af als ingenieur elektromechanica aan de Groep T in Leuven. Daarna behaalde hij postgraduatoren aan de UCL en aan Stanford University. "Tijdens mijn studies deed ik al wat praktijkervaring op als assistent van de general manager van Toyota", vertelt hij. Voor zijn eerste echte job trok hij naar Dupont. "Dat bedrijf is een heel goede leerschool geweest. Ik kreeg er telkens nieuwe uitdagingen aangereikt. Het kwam er altijd op neer dat we een oplossing moesten zoeken voor een businessprobleem. Maar het ging wel telkens om problemen die zonder technologie eigenlijk niet op te lossen waren. Door op concrete projecten te werken, leerde ik in de praktijk hoe business en technologie zich tot elkaar verhouden. Cruciaal was daarbij dat Dupont geen interesse had in de technologie op zich, zolang die niet bijdroeg tot het antwoord op het businessvraagstuk."

Bij Dupont werkte Vandervoort onder meer een netwerkoplossing uit die toeliet dat verschillende afdelingen van het bedrijf - zoals engineering en productie - op een vlotte manier over dezelfde gegevens konden beschikken. Driehonderd medewerkers kregen een pc met een standaard set-up. "Voor die tijd - de periode 1986-1987 - was dat een innovatieve oplossing. Ik stond helemaal alleen in voor de ondersteuning van al die gebruikers. Standaardisering was toen al een must, zeker in die situatie." Voor Dupont werkte Phillip Vandervoort ook in Genève, waar hij de verkoopafdeling een soort CRM-tool avant la lettre bezorgde. "We stelden vast dat de verkopers betere resultaten behaalden wanneer ze altijd over de meest recente informatie konden beschikken."

Van Zwitserland trok Vandervoort naar de Verenigde Staten - nog altijd voor Dupont - waar hij de opdracht kreeg de afvalstromen van ruim honderd productievestigingen te analyseren en te stroomlijnen. "Doordat ik telkens businessproblemen kreeg aangereikt, was ik verplicht om op een heel pragmatische manier met technologie om te gaan. Die houding heb ik doorheen

mijn latere carrière nooit gewijzigd."

ERP-implementator

Na zijn verblijf in de Verenigde Staten keerde Vandervoort naar België terug. Van 1992 tot 2000 was hij CIO van Union Minière (het huidige Umicore, nvdr). Met Vandervoort aan boord was dat bedrijf een van de eerste in België om SAP R/3 te implementeren. De installatie groeide uit tot een bekende referentie. Met de uitgebreide proceservaring uit het ERP-project op zak stapte Vandervoort daarna over naar de business. Hij kwam aan het hoofd van de engineering-afdeling van Union Minière. "We bouwden wereldwijd nieuwe fabrieken.



Phillip Vandervoort: "Binnen het ERP-aanbod is verticalisering van cruciaal belang. Net daarom steunen we bij Microsoft op een kanaal met gespecialiseerde partners."

Daar realiseerde ik me opnieuw waar al die technologie voor nodig is. We waren bij de vroege gebruikers van het internet, onder meer om bouwplannen door te sturen."

Na Union Minière volgden zes jaren bij InBev. Ook daar bekeek Vandervoort de zaken zowel vanuit IT- als vanuit business-perspectief. "Ik ging er in 2000 aan de slag als CIO, in de periode dat het toenmalige Interbrew naar de beurs stapte. Er volgde een heel boeiende fase, met tal van acquisities. Als CIO moest ik er onder meer voor zorgen dat we de benodigde informatie konden distilleren uit al die verschillende systemen en

toepassingen - opnieuw heel duidelijk een opdracht om de business te ondersteunen."

Voor de laatste jobs die Vandervoort bij InBev uitvoerde, bevond hij zich opnieuw aan business-zijde. Eerst als algemeen directeur voor InBev Frankrijk, daarna als hoofd van Centraal-Europa. "Ik leerde er de typische kenmerken van de markt van de fast moving consumer goods van heel nabij kennen en heb ook daar veel bijgeleerd over ERP." Net voor hij bij **Microsoft** aan de slag ging, stond Vandervoort aan het hoofd van het consultancybedrijf Roland Berger Strategy Consultants. "Mijn hele loopbaan is een combinatie van technologie en business geweest. Bij Microsoft komen die twee zaken nu mooi samen."

Partners zijn heilig

Voor de bediening van de ERP-markt steunt Microsoft op zijn partnerkanaal. Phillip Vandervoort zweert bij dat bedrijfsmodel. "Het partnerkanaal is heilig", stelt hij, "omdat bij ERP de implementatie zo belangrijk is. Het is niet omdat je Word kunt installeren, dat je ook kunt schrijven. Word helpt je met tekstverwerking. Het schrijven zelf leer je op school, bij een ervaren leraar. Bij een ERP-implementatie is dat ook zo. De software is er om de klanten te helpen, maar het is de ervaren partner die de klant tijdens de implementatie de nodige finesse bijbrengt." Vandervoort trekt de vergelijking nog een stuk verder door. "Er bestaan verschillende soorten auteurs. De ene bedenkt romans, de andere bedenkt boeken over koken, over tuinieren, enzovoort. Er zijn erg veel verschillende genres. Bij ERP is dat niet anders. Vandaar dat veel van de partners zich verticaal specialiseren. Dat is ook nodig." **Microsoft** heeft daarom een partnerkanaal uitgebouwd met verticaal gespecialiseerde bedrijven. De verticale marktkennis die de partners doorheen de jaren hebben opgebouwd, geeft tegelijk ook aan dat ze hun klanten ondersteuning kunnen aanbieden met de nodige continuïteit.

Microsoft bezorgt de partners trouwens zelf ook heel wat ondersteuning, net omdat die verticale specialisatie zo belangrijk is. "Een ERP-systeem dat op de processen van een verzekeraar is toegespitst, zal bijvoorbeeld niet direct veel kunnen betekenen voor een distributeur van consumptiegoederen." Uiteraard zijn er een aantal basisprincipes die overal gelijk zijn - iedereen moet facturen verwerken, bijvoorbeeld - maar tegelijk zijn er altijd een heleboel processen die erg van elkaar verschillen. Het is belangrijk dat het ERP-systeem daarop voorzien is en alle processen op de gepaste manier ondersteunt, met name de processen die specifiek zijn voor een bepaald type bedrijven. "Bij een drankenproducent is dat bijvoorbeeld de opvolging van het terugkerende leeggoed. Voor een productiebedrijf is de bill of materials dan weer heel belangrijk, enzovoort. Je merkt direct dat verticalisering binnen het ERP-aanbod van cruciaal belang is. Net daarom hebben we bij **Microsoft** een partnerkanaal uitgebouwd dat die verticalisering perfect begrijpt en ondersteunt."

Wendbaarheid

Wanneer we Phillip Vandervoort polsen naar zijn persoonlijke visie op ERP, dan blijkt al snel dat hij het niet begrepen heeft op zware, monolithische systemen. "Die pakketten zweren bij erg rigide

processtructuren", zegt hij. "Dat zorgt voor een enorme beperking van de flexibiliteit. Zo'n alomvattend ERP-systeem biedt inderdaad een perfecte oplossing voor een gegeven situatie. Maar wat als het bedrijf groeit? Wat als de omstandigheden op de markt veranderen? Monolithische systemen slagen er niet in snel op de evoluties van de omgeving in te spelen, terwijl net dat cruciaal is." ERP moet flexibel en wendbaar zijn. De oplossing moet een bedrijf toelaten snel op nieuwe omstandigheden in te spelen. Lukt dat niet, dan kom je in een absurde situatie terecht, waarbij een onderneming bepaalde opportuniteiten dreigt mis te lopen omdat de ERP-ondersteuning niet kort genoeg op de bal kan spelen.

Tegelijk moet ERP ook voor een stuk intuïtief te benaderen zijn. Het is niet ideaal wanneer gebruikers voor iedere wijziging in de oplossing een lange training moeten krijgen. Microsoft is ervan overtuigd dat ERP moet aansluiten bij de look and feel waarmee de meerderheid van de medewerkers van een onderneming vertrouwd is: die van **Microsoft**-producten als Outlook en Office. ERP moet daarbij een onderdeel vormen van een geïntegreerde omgeving, met het nodige gebruiksgemak. "Straks verschijnt in de bedrijfswereld een generatie medewerkers die is opgegroeid met de pc en de gsm. Het zijn mensen die het

gewoon zijn om te mailen, te chatten, noem maar op. Het is belangrijk dat ze die tools ook op kantoor kunnen gebruiken. Bedrijven met een omgeving waarin alle informatie naadloos is geïntegreerd, beschikken dan over een belangrijk concurrentieel voordeel."

Platformbedrijf

Hierin schuilt volgens Vandervoort het grote verschil tussen de benadering van **Microsoft** en die van de monolithische pakketten die ieder bedrijfsproces in beton gieten. "De informatie uit ERP kunnen wij heel makkelijk verder doorheen het bedrijf loodsen, via BizTalk, SharePoint, Excel, noem maar op. Andere ERP's kunnen dat in principe ook, op voorwaarde dat je er de links voor programmeert. En dat is vaak onbegonnen werk, want de links veranderen voortdurend." Bij **Microsoft** zit de benodigde architectuur als het ware in de producten ingebakken. Dat zorgt voor een belangrijk voordeel. "Bij ons veroorzaakt de architectuur geen hinder, wel integendeel. We zijn nu eenmaal een platformbedrijf. De oplossingen zijn schaalbaar en kunnen zo perfect meegroeien met het bedrijf. Tegelijk hoeft je geen rocket scientist te zijn om doorheen de producten je weg te vinden, net omdat de look and feel zo vertrouwd is."

