

# Oracle E-Business Suite R12 Upgrade

## Beschrijving van twee geslaagde projecten

**TopConsult heeft twee succesvolle upgrades van Oracle E-Business Suite (EBS) R12 uitgevoerd bij Hogeschool Windesheim in Zwolle en het Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium (NLR) in Amsterdam. Tijdens OBUG Benelux Connect 2011 beschreven Dick Bruil (TopConsult) en Leo Douwes (Hogeschool Windesheim) de projecten.**

Voordat je besluit over te stappen naar R12 is het raadzaam te weten waarom dit een verstandige keuze is. Zowel vele functionele verbeteringen en uitbreidingen als de toegenomen moderne web user-interface zorgen in veel processen voor optimalisaties en verbeterde gebruikersacceptatie. Daarnaast worden oudere versies van EBS niet meer ondersteund door Oracle, tenzij tegen extra betaling 'extended support' wordt afgesproken. Ook in dat geval worden organisaties verplicht naar de allerlaatste versie van EBS (11.5.10.2 met aanvullende patching) te gaan, zodat er vrijwel altijd al sprake is van een 'verplicht' upgradeproject. Een overgang naar R12 is vaak slechts een kleine stap, waarbij organisaties in één keer op een platform terecht komen dat nog jaren wordt ondersteund. De eventuele overstap naar de nieuwste Oracle Fusion Applications kan dan later bewust en zonder extra tijdsdruk worden gemaakt.

Allereerst bekijken we het project zoals dat bij het NLR dat sinds 1999 met Oracle EBS werkt is uitgevoerd. In de ruim 10 jaar zijn diverse upgrades uitgevoerd om in ondersteunde versies te kunnen blijven werken. In feite waren dit vooral technische upgrades die ervoor zorgden dat het NLR zonder functionele wijzigingen één op één overging naar de volgende ondersteunde versie.

Bij de overweging over te gaan naar R12 is door NLR bewust een andere aanpak gekozen. Naast de upgrade naar een door Oracle ondersteunde versie vond men het ook tijd de processen en functionele mogelijkheden van R12 kritisch te toetsen op de lopende processen en eisen en wensen die inmiddels vanuit de organisatie werden gesteld.

Om een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden van Oracle EBS R12 op het gebied van financiën, projecten, HR en inkoop/voorraad hebben consultants van TopConsult de processen binnen het NLR doorgelicht. Vervolgens zijn aan de hand van demo's en presentaties de toepasbaarheid en haalbaarheid van deze processen getoetst. Daardoor was het niet alleen mogelijk verbeteringen in processen en gebruiksvriendelijkheid aan te brengen, maar kon ook bekeken worden of de gebruikte systemen moesten worden vervangen door standaardfunctionaliteit die in de loop der jaren aan Oracle EBS is toegevoegd.

Naast vele kleine verbeteringen in processen en verbetering in de manier van werken met de applicatie, bleken uiteindelijk een aantal belangrijke wijzigingen in de functionaliteit die veel toegevoegde waarde leveren, de beslissende factoren om naar R12 over te gaan.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Het invoeren van een de module I-Procurement voor het decentraal vastleggen van bestelaanvragen en prestatieverklaringen/ontvangsten;
- Een voor de personeelsafdeling cruciale wijziging in de opzet en het gebruik van een job/function flexveld, dat vervolgens doorwerkt in projecten en flexibelere goedkeuringsflow in de inkoopfunctionaliteit;
- Het invoeren van een flexibele tariefstructuur voor de vele projecten die het NLR in Oracle Projects voert;
- Het opzetten van standaardfunctionaliteit voor appraisals in HR ten behoeve van beoordeling- en functioneringsgesprekken zorgde voor de opheffing van een belangrijk stuk maatwerk dat ontwikkeld was met verouderde technieken dat hoe dan ook herbouwd had moeten worden.

De projectleiders van NLR en TopConsult hebben na het vooronderzoek een plan van aanpak opgesteld en een projectteam met werkgroepen samengesteld. De ICT afdeling van NLR was zelf in staat een volledig nieuwe infrastructuur op basis van een SAN, Oracle VM en Linux op te zetten, zodat

virtuele Oracle test-, ontwikkel- en acceptatieomgevingen zeer snel te realiseren waren en de performance zeer sterk werd verbeterd. Uiteraard heel belangrijk voor de uitgebreide testactiviteiten die later volgden, maar ook zeer gewenst na de in productiename voor het dagelijks gebruik. NLR beschikt vanwege haar technische achtergrond van de organisatie over veel interne kennis en ervaring in het ontwikkelen van applicaties. Veel van de noodzakelijke technische aanpassingen konden dan ook tijdens het project intern worden uitgevoerd. Hele specifieke technische EBS-kennis zoals Approvals Management (AME), Oracle Workflow kennis, het gebruik van Oracle BI (XML) Publisher werd door TopConsult toegevoegd om de technische medewerkers van NLR op te leiden en te ondersteunen in de ontwikkeling van onder meer nieuwe goedkeuringsprocessen en uitgaande documentenstromen.

In april 2010 startte het project met een kick-off meeting. De projectleiders Manfred Puijk van het NLR en Dick Bruil van TopConsult gaven samen met de verantwoordelijke directie en stuurgroepleden een uitgebreide toelichting op het plan van aanpak, de gemaakte afspraken en de inzet van alle betrokkenen bij het project.

In mei stonden de eerste omgevingen gereed voor de eerste basistesten en de ontwikkeling en aanpassing van specifieke NLR maatwerkonderdelen. Parallel werd door de werkgroepen in detail de opzet van nieuwe functionaliteiten en procesverbeteringen onder de loep genomen om te komen tot de meest optimale manier van werken in de dagelijkse processen. In de periode juni – september werd veel aandacht besteed aan het testen van alle lopende en aangepaste processen, waarbij specifieke problemen door de werkgroepleden werden opgelost al dan niet door het installeren van noodzakelijke patches geleverd door Oracle Support.

In de maanden oktober en november werden uitgebreide acceptatietesten uitgevoerd en werden de laatste problemen opgelost. Tijdens de testen zijn nog enkele cruciale problemen in aansturing van facturatie geconstateerd. Een specifiek probleem in de nieuwe BTW opzet (E-Business Tax) vroeg om vertrouwen van alle projectleden aangezien de noodzakelijke aanpassingen pas in de acceptatieomgeving konden worden doorgevoerd. Door deze beslissing werd voorkomen dat er geen uitstel van het project optrad. Het project kon binnen de gestelde deadlines en budgetten in productie worden genomen in de laatste weken van december. De uiteindelijke upgrade werd met behulp van zeer gedetailleerde draaiboeken in de korte doorlooptijd van vrijdagmiddag tot en met maandag uitgevoerd. Na het dupliceren/clonen van de productieomgeving werden de nodige basistesten uitgevoerd waarna het systeem werd vrijgegeven voor alle NLR-gebruikers, zodat de dagelijkse processen weer konden worden voortgezet.



*Dick Bruil (TopConsult) en Leo Douwes (Hogeschool Windesheim) verzorgden tijdens OBUG Benelux Connect 2011 een presentatie over twee upgradeprojecten voor Oracle E-Business Suite (EBS) R12.*

## Hogeschool Windesheim

Hogeschool Windesheim moest als eerste in 2011 zorgen voor een uitbreiding van het Oracle EBS systeem met een nieuw bedrijf voor Windesheim Flevoland te Almere. Daarnaast was de Oracle versie, waarop de financiële, projecten-, HR- en inkoop/voorraad processen werkten, verouderd, zodat een upgrade naar een ondersteunde versie op termijn noodzakelijk was. Verder werden op iets langere termijn belangrijke wijzigingen verwacht in de organisatiestructuur en een aantal gekoppelde systemen zoals een salarissysteem. Om dit verantwoord te kunnen plannen besloot de directie van Windesheim om in mei 2010 te onderzoeken of een upgrade van de systemen noodzakelijk was.

De noodzaak tot uitbreiding van het systeem met een nieuw bedrijf en de combinatie met een upgrade werd in eerste instantie als onmogelijk gezien. Een upgrade naar de laatste R11 versie werd in eerste instantie nog wel mogelijk geacht. Op basis van het advies en een realistische planning werd uiteindelijk besloten direct naar Oracle EBS R12 te gaan. Hiermee werd voorkomen dat er twee ingrijpende projecten (eerst naar de laatste R11 versie, daarna naar R12) achter elkaar moesten worden

uitgevoerd waarbij uiteraard ook de inzet en gewenning door de Windesheim gebruikers twee keer op de proef zou worden gesteld. Wel werd een noodscenario binnen de R11 versie opgezet om ervoor te zorgen dat hoe dan ook een nieuw bedrijf per januari 2011 operationeel zou kunnen worden.

Het projectteam kon in juni van start. In korte tijd kwam er een plan van aanpak en werd een projectteam samengesteld om ervoor te zorgen Oracle EBS R12 begin 2011 operationeel zou zijn met een nieuw bedrijf voor Windesheim Flevoland op een volledig nieuwe infrastructuur.

Naast bekende wijzigingen en toevoegingen in de functionaliteit zoals E-Business tax, gewijzigde opzet voor debiteuren en crediteuren, betaalprocessen, het verplicht gebruik van aanmaningen via de Oracle module (Advanced) Collections, wijzigingen in I-expenses (voor het vastleggen van declaraties door 1800 medewerkers in een selfservice webscherm) en het vastleggen van uren voor projecten in de module Oracle Time & Labor (OTL) werd besloten dat de prioriteit van dit project zou liggen op een zoveel mogelijk één op één overgang naar R12 en uiteraard de uitbreiding met het nieuwe bedrijf Windesheim Flevoland. Tevens werd afgesproken dat de functionele verbeteringen en gewenste uitbreidingen tijdens het project na signalering en afstemming binnen de projectgroep zouden worden vastgelegd om deze punten begin 2011 te bespreken met de stuurgroep om de gehonoreerde wijzigingen en verbeteringen dan in de loop van 2011 verder op te nemen in de planning voor uitbreiding van het systeem.

De planning om eind december 2010 de in productionname te hebben bewerkstelligd, bleek erg krap. Het projectteam moest waken voor scope wijzigingen, omdat die in een dergelijke planning zeer waarschijnlijk resulteren in het niet halen van de planning. Intern moest projectleider Leo Douwes regelmatig op de rem staan om gewenste extra wijzigingen en uitbreidingen te temporiseren en deze conform afspraak op de wensenlijst voor 2011 te zetten.

Naast TopConsult was onder meer MCX, als huisleverancier van Windesheim voor de technische ondersteuning van Oracle EBS, betrokken bij het project. Tijdens de eerste technische upgrade begin augustus is een belangrijke waarschuwing onvoldoende opgepakt waardoor de functionele consultants al direct bij de vervolgstappen tegen grote problemen aanliepen. De projectgroep nam binnen vijf minuten de beslissing terug te gaan naar het begin om niet meer tijd te verliezen en later in het project de gevolgen niet te kunnen overzien. Direct kon

het opgebouwde draaiboek dan ook alweer worden getoetst op volledigheid. Wekelijks overleg, continu inzicht in lopende issues en aandachtspunten, blijven prioriteren en het in detail plannen van de testactiviteiten van key-users en de korte opleidingen voor eindgebruikers zorgden voor geolied project dat er ondanks de eerste tegenslagen in resulteerde dat het project binnen budget en planning eind december agerond was. De nieuwe mogelijkheden van de applicatie en de vele kleine verbeteringen die mogelijk waren, leidden wel tot een langere nazorgperiode dan initieel verwacht.

Terugkijkend op het project geeft Douwes aan dat je je ook goed moet realiseren dat niet alles van te voren is te plannen en te testen. Geef testers de ruimte om meer te doen dan alleen het aflopen van hun testsets. Laat ze vooral ook eens 'spelen' in de testomgeving, want daaruit kwamen juist kleine

issues naar voren die je normaliter vaak pas ziet als je operationeel gaat met een nieuw systeem. Verder moet je er ook in een upgrade project rekening mee houden dat het moment van opzetten van de verschillende omgevingen telkens anders is en daardoor de data en lopende processen

ook verschillend zijn. Er werd in dit project bijvoorbeeld geen rekening gehouden met investeringen in december 2010 die leidden tot een heel specifiek probleem. Dat werd snel getackeld, zodat de organisatie niet eens in de gaten had dat er toch nog even sprake was van een aantal blokkerende problemen. De aanpak om direct na de upgrade een kopie/clone te maken en daar tijdens kerst en oud- en nieuw een uitgebreide test te doen, bleek een zeer waardevolle manier om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers ongestoord aan de slag konden gaan met de reguliere processen en de jaarafsluiting.

Samengevat geeft Douwes aan dat het essentieel is keuzes te maken, projecten te bevriezen en zo volledig mogelijk te plannen. Zorg voor korte beslissingslijnen en informeer alle betrokkenen zeer frequent. Neem bij voorkeur enige ruimte in een planning en onderschat de nazorg niet. Daarnaast is het motto: testen, testen en nog eens testen, maar realiseer je ook dat je nooit alles kunt testen. Een geplande nazorgperiode en daarbij voldoende inzet van betrokken key-users en ervaren consultants zorgen dan voor rust in de organisatie.

*Meer informatie over deze projecten en de inhoudelijke presentaties kunt u vinden op de websites [www.obug.nl](http://www.obug.nl), [www.release12.nu](http://www.release12.nu), [www.topconsult.nl](http://www.topconsult.nl) en [www.perfection-in-oracle.com](http://www.perfection-in-oracle.com).*

***Het is essentieel keuzes te maken, projecten te bevriezen en zo volledig mogelijk te plannen.***