



CASE

VANDERLANDE

Gecontroleerde groei met ITIL

Expect more.
Expect Pink.

start



Vanderlande

Vanderlande is in 1949 opgericht in Veghel. In de afgelopen 70 jaar is het bedrijf uitgegroeid tot wereldwijd marktleider op het gebied van logistieke procesautomatisering op luchthavens (bagageafhandelingsystemen) en sorteersystemen voor pakketpost-bedrijven. Ook in de automatische magazijnen (warehousing) markt heeft Vanderlande een toonaangevende positie als leverancier van procesautomatisering.

Meer dan 600 vliegvelden over de hele wereld hebben Vanderlande bagageafhandelingsystemen. Jaarlijks worden er daar 4,2 miljard stuks bagage getransporteerd door systemen van het bedrijf. Dit komt neer op 11,5 miljoen per dag. Dagelijks worden ook ruim 45 miljoen stuks pakketten gesorteerd met de oplossingen van Vanderlande. Klanten zijn de grote namen in pakketpost, e-commerce en distributiebedrijven.

Vanderlande is actief in meer dan 100 landen en heeft vestigingen in 29 landen. Het hoofdkantoor bevindt zich in het Noord-Brabantse Veghel. Vanderlande heeft momenteel ruim 6500 medewerkers op diverse locaties op alle continenten.

Sinds 2017 is Vanderlande onderdeel van Toyota Industries Corporation en maakt wereldwijd een enorme groei door.

Feiten in het kort

Bedrijf

Vanderlande

Werknemers

6500+

Branche

Industrie

Activiteiten

Produceren van logistieke transportsystemen

Geleverde oplossing Pink Elephant

ITSM procesimplementatie en e-Learning



‘De implementatie van ITIL heeft ervoor gezorgd dat Vanderlande wereldwijd dezelfde taal spreekt en klaar is om de verdere groei op te vangen.’

Ingemar Poldervaart
Manager Global Service Desk | Vanderlande



De uitdaging voor Vanderlande

De groei van Vanderlande is indrukwekkend. Neem bijvoorbeeld de Global Service Desk, die in de afgelopen drie jaar van 50 naar 100 medewerkers is gegroeid. 12 van de 29 landen waarin het bedrijf gevestigd is, hebben een eigen Service Desk, om zo ook ondersteuning in de lokale taal te kunnen bieden.

Deze Service Desks doen overigens meer dan alleen ICT-ondersteuning van de gebruikers. Er komen ook meldingen binnen over storingen in (elektro)mechanische onderdelen, zoals de conveyor-belts op luchthavens. De Global Service Desk in Veghel van Vanderlande zit hiermee in het hart van de business en is 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar voor gebruikers.

Door de enorme groei van Vanderlande ontstond het risico op wildgroei. En in de wereldwijde economie waarin Vanderlande zich in bevindt, werd de behoefte aan een bepaalde standaardisering van de processen steeds belangrijker.

Vanuit het hoofdkantoor in Veghel, waar de Global Service Desk is gevestigd, is toen het initiatief genomen om de staat van de Service Desk processen in kaart te laten brengen door het uitvoeren van een benchmark

(die ook meteen de nulmeting was). Om vervolgens op basis daarvan een plan maken voor de verdere ontwikkeling van de processen. Hierbij kon Vanderlande hulp gebruiken en men kwam in contact met Pink Elephant.



De oplossing van Pink Elephant

Benchmark

Pink Elephant heeft voor Vanderlande eerst een benchmark uitgevoerd op de Global Service Desk. Hiermee werd de staat van de processen vergeleken met andere, soortgelijke ondernemingen. Vanderlande heeft de resultaten van de benchmark vervolgens vertaald naar concrete acties, die onderdeel werden van de strategie.

Besloten werd onder meer om dé standaard in de (ICT) proceswereld, ITIL, in te voeren en dit vanuit Veghel wereldwijd te implementeren. ITIL geeft Vanderlande structuur, zodat er wereldwijd dezelfde 'taal' wordt gesproken.



Stappenplan

Samen met Pink is er vervolgens een stappenplan ontworpen en uitgevoerd in nauwe samenwerking met het Quality Management Team van de Global Service Desk. Dit bleef niet beperkt tot een procesflow en een training. Er zijn opleidingsplannen met een gezonde mix van de theorie en praktijk uitgewerkt en uitgevoerd. Ook zijn er simulatie-games uitgevoerd, bijvoorbeeld Apollo 13, waar verschillende bloedgroepen uit de business aan mee hebben gedaan. Daarnaast heeft ook het managementteam van de Global Services organisatie een ITIL-training gevolgd om de adoptiegraad te optimaliseren. Tenslotte volgen een aantal medewerkers e-learning modules van Pink.

Onderdeel van de strategie

Er is door Vanderlande ook geïnvesteerd in het opbouwen van de interne kennis en trainingscapaciteiten. Zo heeft het Quality Management Team bij Pink Elephant een train-de-trainer sessie doorlopen en zijn ze nog volop bezig met het volgen van trainingen om uiteindelijk het niveau van ITIL expert te bereiken. Vanuit dit team worden nu ook interne ITIL Awareness (Foundation Light) trainingen verzorgd aan (nieuwe) medewerkers.

Hiermee is ITIL echt onderdeel geworden van de taal en strategie van Vanderlande, wereldwijd. Pink Elephant heeft Vanderlande met kennis, ervaring en trainers terzijde gestaan. Maar de kracht en succes van de implementatie komt toch ook vooral door hoe Vanderlande er zelf mee aan de slag is gegaan.

Voordelen partnership voor Vanderlande



Succesvolle aanpak: klein begonnen en daarna verder uitgerold



Meteen het management betrekken en stapsgewijze aanpak



Ook de organisatie zelf opgeleid. Niet afhankelijk, maar zelf adopteren



Theorie heel goed vertaald naar de specifieke situatie van Vanderlande



Inzet trainers om de stap van theorie naar praktijk te minimaliseren



Open communicatie en een persoonlijke benadering



Overzichtelijke benchmark voor de status van de processen





Meer weten?

Referenties

[Bekijk onze referenties](#)

Neem contact met
ons op

Afspraak maken



PINK Education
& Technology

085 303 7872

www.pinkacademy.nl

