

## **SmarTeam biedt Vanderlande industries nieuwe mogelijkheden “Vanuit service nieuwe business genereren”**

**Wie op een verjaardag een gesprek begint over Product Lifecycle Management (PLM) zal niet snel een grote groep toehoorders aan zich binden. Met een verhaal over een mooie vakantie, een boeiende zakenreis of de cadeautjes die u handig bestelde via internet, kunt u rekenen op meer succes. Het verband tussen één en ander zal vrijwel iedereen ontgaan maar is er absoluut. Het is geworteld in het Brabantse Veghel. Een gesprek met dr. Ir. Chris van Oijen, groepsleider Workflow Information Systems bij Vanderlande industries. Een gesprek over vliegwezen, pakketbezorging én PLM.**

Ze zijn zonder twijfel een van Nederlands even belangrijke als onbekende visitekaartjes in het buitenland. De naam Vanderlande industries zal bij veel Nederlanders niet direct een belletje doen rinkelen. Maar wie op vakantie of zakenreis op een luchthaven zijn bagage laat inchecken, legt in veel gevallen zijn eigendommen in de vertrouwde handen van Vanderlande. In Barcelona, op het Parijse Charles de Gaulle, op London Heathrow en Baltimore-Washington International airport, van Boston tot Bahrain, van Sidney tot Rio de Janeiro, van Alicante tot Vancouver: op tal van plaatsen in de wereld is de bagageafhandeling het werk van Vanderlande industries uit Veghel, Nederland. “Op de grote luchthavens zijn we internationaal marktleider”, vertelt Van Oijen. “Internationaal zijn we heel sterk vertegenwoordigd met vestigingen in onder meer de Verenigde Staten, Canada, Mexico, Engeland, Duitsland, Frankrijk, Spanje, Italië, India en China. Dicht bij de klant zijn is een belangrijk onderdeel van onze strategie. In Veghel werken we met zo’n 1.100 mensen, wereldwijd met meer dan 2.000.”

### **Praktische distributieconcepten**

Een andere markt waarop Vanderlande een sterke speler is, is die van de pakketten. Een snel groeiende markt, ook omdat pakketzendingen al lang niet meer alleen het domein zijn van business tot business. Nu de internetwinkels als paddenstoelen uit de grond schieten, bestellen ook steeds meer particulieren producten online. En dat brengt voor bedrijven als TNT, UPS en DHL veel werk met zich mee. Vanderlande bedient ze met systemen die het overgrote deel van hun productieproces automatiseren. “Maar ook de bedrijven die de producten leveren”, vertelt Van Oijen. “Voor hen ontwikkelen we praktische distributieconcepten. Van het online ontvangen van de bestelling tot het order pikken, het voorraadbeheer en de uiteindelijke verzending. En we leveren het hele systeem: zowel de mechanische hardware als de software; we leveren de complete oplossing.”

### **Planmatig service aanbieden**

Marktleider worden is een belangrijk succes. In de 60 jaar van haar bestaan is Vanderlande daarin mooi geslaagd. Marktleider blijven is een belangrijke ambitie die vraagt om voortdurende innovatie. Maar ben je op een gegeven moment niet uitgeïnnoveerd? Van Oijen ziet het daar voorsnog niet van komen. “Als de klant tevreden is over wat hij heeft, wil hij dat natuurlijk graag behouden. Service is dan ook een snel groeiende tak binnen ons bedrijf. En inderdaad blijven we permanent innoveren om zowel onze producten als onze service en andere diensten op het hoogste niveau te houden.” En daar komt PLM in het verhaal. “Het PLM-systeem is voor ons een heel belangrijke toegevoegde waarde”, weet Van Oijen. “Zonder PLM kunnen we niet de service leveren zoals we dat nu doen. Dankzij het systeem weten we onder meer precies wat waar staat, welke onderdelen en materialen worden gebruikt, welke storingen zijn opgetreden en hoe onze service-engineers die

hebben opgelost, het complete verhaal, alles staat erin.” En Van Oijen ziet nog een toegevoegde waarde van het professioneel gebruik van PLM. “Het biedt ons de mogelijkheid vanuit service nieuwe business te genereren. Door bijvoorbeeld vast te leggen wat de technische levensduur is van systemen of onderdelen kunnen we planmatig service aanbieden. Prettig voor ons én voor de klant want die blijft verschoond van storingen in zijn systeem.”

### **Grote opschoningsactie**

Een belangrijke innovatieslag is Vanderlande drie jaar geleden gestart met het project ‘One’. “One staat voor ‘one way of working, one set of tools”, vertelt Van Oijen. “We zijn internationaal sterk gegroeid en dan zie je dat in al die verschillende landen een andere aanpak gaat ontstaan. Dat wilden we rechttrekken. Door wereldwijd op dezelfde manier en met dezelfde tools te werken, kunnen we onze dienstverlening nog verder verbeteren.” Een andere aanleiding voor de standaardisatieslag was de nodige vervanging van het ERP-systeem. Van Oijen: “Dat leidde ook tot een herbezinning op ERP en PLM en uiteindelijk tot een enorm grote opschoningsactie. Kort door de bocht gezegd zit alles wat met geld te maken heeft nu in het ERP-systeem en alles wat de techniek betreft in het PLM-systeem.” Een belangrijke rol bij dit proces was weggelegd voor de specialisten van Infostrait uit Apeldoorn. “Samen met hen hebben we nieuwe technieken geïntroduceerd en de SmarTeam-software een plek gegeven.” ENOVIA SmarTeam van Dassault Systèmes, wereldmarktleider in dit segment, is een PDM (Product Data Management) oplossing voor het aanmaken, bewerken, bekijken, reviseren en controleren van alle producten binnen een organisatie. “Het is een geweldig systeem”, vindt Van Oijen. “De interface is vooral bestemd voor de meer ervaren gebruiker, maar dankzij een handige Office plug-in die Infostrait voor SmarTeam heeft ontwikkeld, kunnen ook de mensen die het pakket maar nauwelijks gebruiken, er goed mee uit de voeten. Bij Vanderlande zijn er meer dan 300 mensen die het systeem dagelijks gebruiken. De andere 1.700 in mindere mate.”

### **Partnerrelatie**

De implementatie van SmarTeam, was een majeure operatie die glansrijk is geslaagd. “Alle vinkjes staan nu aan”, zegt van Oijen tevreden, erop duidend dat alle mogelijkheden die SmarTeam biedt nu optimaal worden gebruikt. Hij is trots op het werk van zijn eigen mensen maar geeft ook graag Infostrait een grote schouderklop. “Zij mogen zich hierover absoluut op de borst slaan”, vindt Van Oijen. “We hebben inmiddels 5 SmarTeam servers met multisite database replicatie en 9 additionele SmarTeam server omgevingen. In totaal zijn nu SmarTeam 75 machines verdeeld over 3 continenten permanent in gebruik om dagelijks te voorzien in de PLM behoefte van Vanderlande wereldwijd. De hoofddatabase staat in Veghel en draait daar, gespiegeld in twee gebouwen. Daarmee waarborgen we dat de systemen wereldwijd 24 uur per dag beschikbaar zijn.” Vanderlande gebruikt SmarTeam nu voor integratie van alle bedrijfsbrede processen en systemen. Vanderlande en Infostrait hebben elkaar gevonden in een bijzondere samenwerking. “Het is veel meer een partnerrelatie dan die van leverancier en klant”, vindt Van Oijen. “Infostrait denkt businesswise met ons mee. Vanuit de vragen die voortkomen uit onze bedrijfsstrategie denken we samen verder en ontwikkelen we oplossingen om die strategie om te zetten in goede bedrijfsresultaten. En zo blijven we innoveren. Omdat het immers altijd beter kan.”