

## Case FloraHolland: Snel organiseren met ISM

In 2009 heeft FloraHolland gekozen voor ISM. Na een fusie moesten zes vestigingen op een eenduidige manier gaan samenwerken. Pieter van der Schee, Manager Procesbureau bij FloraHolland, koos voor ISM om de IT-dienstverlening te organiseren. Binnen vier maanden werd ISM ingevoerd.

### Wat was de situatie?

FloraHolland was een fusie-organisatie. Zes vestigingen waren gefuseerd en moesten gaan samenwerken. De organisatie zocht een nieuwe servicemanagementtool voor alle vestigingen. Daarnaast wilde ze de IT-dienstverlening in de vestigingen op elkaar afstemmen en beter organiseren.

### Waarom koos FloraHolland voor ISM?

Na de fusie wilde Pieter van der Schee de zes gefuseerde vestigingen harmoniseren. "Wij hebben gekozen voor één nieuwe tool, TOPdesk, voor alle vestigingen. Maar voordat je kan automatiseren moet je organiseren. Voor de organisatie van ons IT-beheer kozen we de ISM-Methode. ISM was nieuw voor alle zes vestigingen, maar is op ITIL gestoeld en dat kennen we allemaal. Met ISM hebben we in één keer een nieuwe smaak gekocht die voor alle vestigingen acceptabel was. ISM kun je snel implementeren en dus snel organiseren. Met TOPdesk konden we heel snel automatiseren."

### Hoe verliep de invoering van ISM?

"De invoering van ISM is heel snel gegaan", vertelt Van der Schee. "ISM is volgens planning binnen vier maanden in productie gegaan. De IT-beheerders zijn heel positief aan de

### FloraHolland

FloraHolland, de grootste bloemenveiling van de wereld, is een coöperatie van sierteeltproducenten met zes vestigingen, een landelijk werkende bemiddelingsorganisatie en een afdeling import. Er zijn drie exportveilingen (Aalsmeer, Naaldwijk, Rijnsburg) en drie regionale veilingen (Venlo, Bleiswijk, Eelde). FloraHolland werkt in de sierteeltsector als matchmaker, intermediair én kenniscentrum.

Aantal werknemers:	4500
Aantal IT-beheerders:	100



# ISM geeft grip op IT-beheer

slag gegaan met ISM en Topdesk”.

De overgang naar een nieuwe methode gaf geen problemen: “Onze kennis van ITIL was goed. Daarom was het geen probleem om over te stappen op ISM, een methode op basis van ITIL. Voor de IT-beheerders is voornamelijk de tool veranderd en niet zozeer de algehele werkwijze. Op detailpunten was het natuurlijk wel wennen, dit verschilde echter per vestiging.” Over de invoering van de nieuwe methode in combinatie met de nieuwe servicemanagementtool zegt Van der Schee: “Tijdens de implementatie is veel aandacht besteed aan de processen. Achteraf gezien hadden we eigenlijk meer tijd moeten besteden aan de nieuwe publicatietool MAVIM en aan TOPdesk.”

### Wat heeft ISM jullie opgeleverd?

“We hebben heel snel een harmonisatieslag kunnen maken om de processen op zes vestigingen op elkaar af te stemmen. Ook hebben we een standaard gekregen voor de procesdocumentatie in MAVIM: in ISM zijn gestandaardiseerde definities en procesbeschrijvingen vastgelegd. We hebben dus geen discussie over de processen gehad, die lagen vast. Alle zes vestigingen spraken dezelfde taal. Door de standaard-procesbeschrijving in ISM hebben we de zaken op orde. Als ik vragen krijg over een bepaald proces, kan ik medewerkers online verwijzen naar MAVIM.

Een groot – en voor mij onverwacht – voordeel is de kennisuitwisseling met andere organisaties die volgens de ISM-methode werken. Zo hebben we een aantal keren ideeën uitgewisseld met Transavia. Omdat we allebei met ISM in combinatie met Topdesk werken, dus op dezelfde manier, is kennisuitwisseling mogelijk.”

Integrated  
Service  
Management®



### Interesse?

Surf naar [www.ismportal.com](http://www.ismportal.com)  
of vraag om een demonstratie  
([info@ismportal.nl](mailto:info@ismportal.nl)).  
Bellen kan natuurlijk ook:  
050 - 579 13 87

**ISM geeft grip op IT-beheer**