



'De
afhankelijkheid
van IT op onze
business is
gigantisch'

unica

ict solutions

&



Volledige
ontzorging op
netwerk- en
IT-infrastructuur

samen maken we de toekomst



DHL is wereldwijd het toonaangevende merk in logistiek. De familie van DHL divisies biedt klanten expertise in nationale en internationale expres- en pakketzendingen, e-commercediensten, lucht- en zeevracht, transport via de weg en het spoor en industrieel supply chain management. Het wereldwijde netwerk omspant meer dan 220 landen met 400.000 medewerkers

en verbindt mensen en bedrijven op een veilige en betrouwbare manier, wat handelsstromen ten goede komt. Met specifieke oplossingen voor groeimarkten en industrieën zoals technologie, life science en gezondheidszorg, engineering, energie, automobilititeit en retail; is DHL overduidelijk gepositioneerd als 'het logistieke bedrijf voor de hele wereld'.

unica ict solutions

Unica ICT Solutions is als snelgroeiend allround ICT-dienstverlener onderdeel van één van de grootste technisch dienstverleners van ons land, Unica Groep. Met 250 betrokken collega's zorgen we er al 25 jaar voor dat onze relaties beschikken over de ICT-oplossingen die zij nodig hebben. Van advies, training en adoptie tot de implementatie, het beheer én het onderhoud van ICT-omgevingen. De logistieke sector is één van de belangrijke sectoren waarvoor wij een 'one stop shop' zijn. Dit op het gebied van networking & communications, hybrid cloud oplossingen, security en functionele dienstverlening zoals business process solutions en data, analytics & AI. De tevredenheid van onze klanten en eindgebruikers staat hierbij altijd voorop, daarom besteden we veel aandacht aan het trainen van medewerkers. Met een eigen inhouse servicedesk onderscheiden we ons als ICT-dienstverlener, doordat we ook 24x7 klaar staan om onze klanten te ondersteunen.

Jarenlang kunnen bouwen op de kennis en kunde van IT-partner

De alom bekende knalgeel gekleurde busjes, auto's en vrachtwagens met de rode letters, we zien ze allemaal dagelijks wel voorbij komen. DHL is als post- en logistiekbedrijf één van de grootsten ter wereld. Om de toenemende vraag van logistieke diensten aan te kunnen bouwen DHL haar logistiek netwerk verder uit met nieuwe terminals. Uitgerust met twee sorteerinstallaties is de nieuwe sorteerhub in Zaltbommel momenteel de grootste sorteerlocatie van DHL in de Benelux. Toen DHL besloot deze hub te gaan bouwen, moest de volledige IT-infrastructuur vanaf het begin aangelegd worden.

DHL schreef een tender uit, waar drie partijen uit naar voren kwamen. "Gezien de importantie van Zaltbommel en alle processen die er lopen, hebben we ervoor gekozen om voor kwalitatief ook de beste oplossing en daarmee het beste voorstel te gaan. Die kwam bij Unica vandaan. In een samenwerking tussen de twee zusterbedrijven Unica Datacenters en Unica ICT Solutions kon aan de specifieke uitvraag worden voldaan. Hierbij biedt Unica Datacenters de



expertise op het vlak van de fysieke bekabeling en biedt Unica ICT Solutions de kennis op het vlak van actieve netwerkcomponenten zoals de Wi-Fi zenders. Later hebben we de keuze gemaakt om Unica ook volledig als partner te gaan zien voor de volledige IT-infrastructuur in Zaltbommel. Dus ook de serverruimte, de switches, alles", zo verwoordt Camille Paquay van DHL. Als hoofd IT-projecten is Paquay al geruime tijd werkzaam bij DHL. "Dat houdt in dat ik een team van

acht projectmanagers heb die ik moet inzetten op alle projecten waar een IT-component bij komt kijken. Dat kan een businessproject zijn zoals Zaltbommel, waar wij een projectmanager voor leveren. Maar ook kan het een IT-only project zijn zoals bijvoorbeeld de migratie van Office 365, waarbij het project volledig onder regie van IT valt. Mijn taak is om daar projectmanagers voor te leveren en het stuk portfolio wat daarbij komt kijken in te vullen."

Van nieuwbouw naar volledig in gebruik

Het grootste sorteercentrum van de Benelux was volledig up and running binnen een jaar nadat de eerste paal in de grond werd geslagen. Omdat de bouw van de sorteerlocatie erg snel ging, verliep het traject dat daardoor ook. Het ontwerptraject was dan ook binnen twee maanden volledig klaar. In de tussentijd heeft er veel en uitvoerig afstemming plaatsgevonden, ook omdat er leveranciers op het gebied van camerasecurity en de sorteerinstallatie bij betrokken waren. Die laatste bepaalde de inrichting van het pand. Waarbij je kunt stellen dat het pand als het ware om de sorteerinstallatie heen is gebouwd en daarmee bepaalt waar alle processen plaatsvinden. Paquay verwoordt: "Daar moest het team zich op aanpassen en soms ter plekke ook heel creatieve constructies bedenken door zaken

die je niet van tevoren kunt weten. Hierbij kun je denken aan de stroming van de wind in de hal door het openen van deuren. Doordat oorspronkelijk was bedacht access points te monteren aan montagebakken, hangend aan kettingen aan het spant, kreeg de wind te veel vat op het access point waardoor de dekking in gevaar kwam. Een effect wat in andere hubs niet van toepassing is. Of een groter effect van de grote hoeveelheid staal in het pand dan vooraf voorzien kon worden op de kwaliteit van Wi-Fi signaal. Het ontwerp van de sorteerinstallatie was een gegeven, het ontwerp van het gebouw was een gegeven en ook waar bepaalde processen moesten plaatsvinden. Het ontwerp voor de IT-infrastructuur moest daardoor ook binnen een paar maanden uitgedacht en ontworpen worden."



'Eind 2020 zat Zaltbommel al aan de maximumcapaciteit zoals we die voor 2025 hadden gepland'

Miljoen pakketten per dag

"Toen we Zaltbommel gingen bouwen, in 2018 zijn de eerste daarvoor plannen gemaakt, hadden we een dagelijkse stroom van rond de 500.000 pakketten per dag in de gehele Benelux. Destijds zaten we in een groeiemarkt die tussen de 20 á 25 % per jaar lag, dus we gingen een locatie bouwen om die groei de komende jaren op te kunnen vangen. De gedachte toen was nog dat we in 2025 de locatie Zaltbommel ten volle konden benutten", vertelt de IT-verantwoordelijke. Vlak na de opening van Zaltbommel kwam corona echter om de hoek kijken, waardoor de pakkettenvervoerder een sprong maakte van

ongeveer honderd procent. De aantallen in pakketten schoten omhoog naar meer dan 1.000.000 pakketten per dag. "Eind 2020 zat Zaltbommel al aan de maximumcapaciteit zoals we die voor 2025 hadden gepland. Door corona kwam er een enorme toename aan internetaankopen. Op dit moment zitten we rond de 1.000.000 pakketten per dag, waarvan Zaltbommel er zo'n 2/3 van sorteert binnen de Benelux. Ook sorteert Zaltbommel inmiddels voor International, eerder te vinden in Eindhoven. Deze werkzaamheden hebben we extra overgeheveld." Den Bosch, waar DHL regionaal sorteert en waar

vanaf de bestelroutes voor de regio Den Bosch gaan rijden, ligt vlak om de hoek bij Zaltbommel. De bedoeling was om deze werkzaamheden over te hevelen naar Zaltbommel, maar gezien die enorme groei en sprong die DHL door corona maakte is Den Bosch gewoon opengebleven als de regionale terminal voor Den Bosch en omstreken.

Tracking van elk pakket op elk procespunt

Dat IT steeds crucialer wordt in het pakketvervoerproces en de ontwikkelingen daarin steeds sneller elkaar opvolgen blijkt wel uit bijvoorbeeld de tijdsindicaties voor bezorging die afgegeven worden. Waar dat eerder de dag van levering was, ging dat enkele jaren later naar een dagdeel en inmiddels kunnen heel specifieke aflevertijden worden afgegeven. "Wij volgen ieder pakket in iedere stap van ieder proces. Met de unieke barcode van een pakket kun je deze op elke plek in het systeem traceren. Dat is ontzettend belangrijk. In welke stap van het proces zijn we, waar is het pakket te vinden. Door op elke plek



'Overal moeten we contact kunnen leggen met het netwerk'

de pakketten te scannen, via handscanners of geautomatiseerde plekken in het sorteerproces, kunnen we dit proces steeds verder optimaliseren en analyseren", bevestigt Paquay.

Om dat te kunnen garanderen lag er tijdens het adviestraject voor het te bouwen sorteercentrum een harde eis dat er overal Wi-Fi aanwezig is. "Overal moeten wij contact kunnen leggen met het netwerk en daarmee het systeem. Elke handeling wordt ondersteund door iets van IT."



Ontvanger steeds veeleisender

Scanacties door het sorteerproces worden voor de consument zichtbaar via de 'Mijn DHL-app'. “Door elke stap wordt de planning aangepast en ziet de ontvanger live het proces. Dat wordt ook steeds meer geëist. Hoe beter alles verloopt, hoe korter je in de uitlevering bent en hoe nauwkeuriger je dat kunt vertellen aan de klant. Naarmate het pakket verder in het proces komt en daarmee dichterbij de bezorger, kunnen we steeds nauwkeuriger laten zien hoe laat de bezorger langskomt”, aldus Camille Paquay. En dat dat ver gaat, blijkt wel.

De ontvanger wil tegenwoordig nog in kunnen grijpen op het moment dat de bezorger onderweg is. Dat grijpt heel sterk in op de processen bij DHL. “En dat maak je alleen maar mogelijk door steeds meer IT in te gaan zetten. Uiteindelijk willen we ernaar toe dat we notificaties in een tijdvak van een kwartier gaan melden.”

Volledig ontzorgd, hoogste graad van business continuity

De specialisten van Unica ICT Solutions voeren inmiddels ook de monitoring van het netwerk uit en dat heeft er alles mee te maken dat DHL continu een 7x24 dienstverlening wil hebben. Als er onverhoopt toch een kink in de kabel komt en het lukt niet om deze remote op te lossen, is er binnen no time ook een monteur op locatie. De locaties kunnen het zich niet veroorloven om stil te liggen, maar als het dan gebeurt dan moet het ook in de meest minimaal mogelijke tijd weer up and running zijn. DHL is ontzettend afhankelijk van een goede infrastructuur op IT-gebied en heeft gekozen voor een partij met continuïteit waar zij op kunnen leunen. Kwaliteit voor kwantiteit. De IT-verantwoordelijke vult aan: “Voordat we samenwerkten met Unica ICT Solutions hebben

we wel eens meegemaakt dat een site 36 uur niet bereikbaar was. Dat heeft operationeel een enorme impact, naast de hoge kosten natuurlijk. Als er problemen zijn kan een bestelweg niet uitrijden en heb je de volgende dag het dubbele aantal pakketten. Je wilt de pakketten kunnen afleveren en niet met halflege bussen gaan rijden. Samen met onze nieuwe ICT-partner hebben we daarom gekozen voor de best technische oplossing voor onze business. Zo is alles dubbel uitgevoerd, dus als er wel iets gebeurt kunnen we direct overschakelen. Het is zo ontworpen dat niet alles tegelijk zal uitvallen en we de hoogst mogelijke graad van business continuity kunnen bereiken. We zijn voor de partij gegaan waar we jarenlang op kunnen leunen qua kennis en kunde.”



‘Samen met onze IT-partner kunnen we de hoogst mogelijke graad van business continuity bereiken’



50400 M

bekabeling aangelegd voor data & security



2 MITS SERVERS

MITS is de software die de sorteerinstallatie vertelt waar een pakket naar toe moet (welke goot van de sorter)



378 MANDAGEN

is het DHL projectteam betrokken geweest



7514 M

glasvezel verwerkt

16 SER KASTEN

dit zijn strategische punten in de loods om afstanden voor koperbekabeling te kunnen overbruggen



BUSINESS IT IS TROTS OM BETROKKEN TE ZIJN BIJ HET REALISEREN VAN **ZALTBOMMEL**



160 WIFI ANTENNES



328 DATA AANSLUITINGEN

(kantoor + loods)

27 NETWORK SWITCHES

met een switch zorg je ervoor dat je meerdere apparaten kunt aansluiten op één netwerkkabel



2844 UUR

zijn specialisten van DHL & Unica bezig geweest met bekabeling en hebben Zaltbommel voorzien van hardware en netwerken



40 WIFI TOEGANGSPUNTEN



IT-partnership voor de gehele Benelux

“Wij willen ontzorgd worden. Ontzorgd op het beheer, het netwerk. Dat hebben we duidelijk in het traject met elkaar besproken. Unica ICT Solutions is voor ons de partij die snel op locatie kan zijn bij eventuele problemen en de partij die de door ons zo gewenste 24x7 kan garanderen. Dat laten ze ook echt terugzien”, verwoordt Paquay.

DHL is blij met de samenwerking. “Met name hoe het team met ons meedenkt. Hoe we bepaalde zaken kunnen oplossen. We weten heel goed wat we willen, maar de crux zit 'm erin hoe. De samenwerking is plezierig. Dat is de reden waarom we Unica ICT Solutions als IT-partner hebben gekozen voor de gehele Benelux, dat zijn inmiddels zo'n 25 locaties. We zijn eerlijk naar elkaar toe, hebben beiden veel geleerd in het traject en dat maakt de samenwerking krachtig. Alle betrokkenen hebben het in het project naar hun zin en leren ontzettend veel. Het is geen klant/leverancier relatie, maar een collegiale verstandhouding.”



- Oppervlakte DHL Zaltbommel: 28.000 m²
- Oppervlakte kantoorruimte: 1.200 m²
- MER-/SER-ruimtes: 16
- Te sorteren pakketten: 500.000 per dag!
- 50.400mtr bekabeling voor data en security
- 7.514mtr glasvezel
- 191 camera's
- 12 thermische camera's
- 86 kaartlezers deuren
- 350 medewerkers



unica

ict solutions

Unica ICT Solutions
088 - 22 22 676

ictinfo@unica.nl
www.unica.nl/ict-solutions



samen maken we de toekomst