



CASE



STARBUCKS

'De mensen van Pink Elephant zijn intrinsiek gemotiveerd om je business te begrijpen.'

Expect more.
Expect Pink.

start



Starbucks

Met meer dan 20.000 vestigingen wereldwijd is Starbucks 's werelds grootste keten van koffiehuisen. Naast koffie worden ook warme en koude dranken, thee, koffiebonen, sandwiches, gebak, en merchandise verkocht. Sinds 2002 heeft Starbucks haar enige koffiebranderij buiten de VS in Nederland gevestigd, van waaruit alle vestigingen in Europa worden bevoorraad. Een grote onderneming als Starbucks moet de kennis van haar personeel up-to-date houden. De opleidingen daarvoor werden ingekocht bij verschillende leveranciers, wat niet overzichtelijk was. Daarnaast viel de kwaliteit van de opleidingen tegen. Starbucks ging op zoek naar een geschikte partner om trainingen te faciliteren.

Feiten in het kort

Bedrijf

Starbucks

Werknemers

Circa 220.000

Branche

**Zakelijke
dienstverlening**

Activiteiten

Naast koffie, verkoop van warme en koude dranken, thee, koffiebonen, sandwiches, gebak en merchandise

Geleverde oplossing

Opleidingsportaal



**‘Met een overzichtelijk
trainingsportaal en hogere kwaliteit
trainingen verhoogde productiviteit
en efficiëntie gerealiseerd.’**

Jan Willem Sewalt,
IT Service Manager EMEA | Starbucks



De uitdaging voor Starbucks

Overzicht qua trainingen

Jan Willem Sewalt had als IT Service Manager EMEA een belangrijke rol hierin. 'We hadden geen eenduidig trainingsplan,' vertelt hij. 'De aanbieders waren gefragmenteerd en om een overzicht van trainingen te krijgen moesten we 30 bedrijven nazoeken. Erg omslachtig en tijdrovend natuurlijk, zeker ook vanwege de wildgroei aan bijbehorende certificaten.'

Daarnaast heb ik er zelf ook een aantal trainingen rondom ITIL gevolgd via deze aanbieders, maar de trainingen waren van mindere kwaliteit en boden niet de toegevoegde waarde waar we op hoopten. Om betere kwaliteit trainingen te garanderen en deze ook overzichtelijk aan te kunnen bieden ging ik op zoek naar een partner die Starbucks hierin kon helpen.'

De oplossing voor Starbucks

Kwaliteit en kennis Pink Elephant doorslaggevend

Sewalt was reeds bekend met Pink Elephant en klopte op de deur bij Pink Academy. 'In mijn ogen staat Pink Elephant voor kwaliteit, daarom ben ik gelijk naar Pink gegaan. We hebben een goed gesprek gehad over kwaliteit, opleidingen, mensen,' somt hij op. 'Het was een erg goede match! Het idee werd geopperd om een portaal te bouwen waar we de hele ITIL suite aan kunnen bieden, maar ook andere opleidingen. Zo is het balletje gaan rollen.' Uiteindelijk heeft Pink Elephant een totaaloplossing gerealiseerd in de vorm van een portaal waar trainingen en opleidingen geboekt kunnen worden. 'De samenwerking verliep soepel, we konden snel schakelen en het team van Pink had veel kennis in huis om dit project goed op te pakken. Dat is super gegaan. Omdat ik Pink Elephant kende van vroeger wist ik dat het bedrijf zowel qua oplossing en trainingen de kwaliteit kon bieden die Starbucks nodig had,' legt Sewalt uit.

Verder denken in passende oplossingen

'We zien dat Pink als partner innovatief wil zijn en dat ook durft te zijn. Het team van Pink Elephant dacht proactief mee of er nog meer oplossingen waren die voor Starbucks handig zouden kunnen zijn.' Één van die

oplossingen was een Memotrainer, waarmee na een opleiding of training frequent vragen worden gesteld over de stof. 'Dan blijft de stof veel beter hangen dan wanneer je er niet iedere dag mee bezig bent. De medewerkers zijn zich er meer bewust van en kijken daarom ook kritischer naar bepaalde zaken. Daarmee zorgt het opleidingsportaal dus ook voor een kwaliteitsverhoging van onze medewerkers,' meent Sewalt.



Overzicht en inzicht rondom trainingen

Met het nieuwe opleidingsportaal zijn de budgetten beter inzichtelijk en daardoor realistischer in te schatten. 'Die transparantie, en het feit dat de backoffice volledig is geregeld, geeft veel tijdswinst en rust. Er is meer tijd om op andere zaken te focussen. Nu kun je met een druk op de knop een training boeken, terwijl dat eerst een tijdrovend proces was waarin je vooral veel aan het zoeken was naar de juiste training,' zegt Sewalt. 'Medewerkers kunnen nu ook gericht kijken welke trainingen of opleidingen voor hun geschikt zijn als ze eerder al iets hebben gevolgd. Ook is er ruimte voor persoonlijke ontwikkeling bij het kiezen van een training, omdat we in principe alle mogelijke trainingen aanbieden. Ook buiten het vakgebied van de medewerkers.'

Hogere productiviteit en efficiëntie

Naast tijdswinst en overzichtelijkheid heeft het nieuwe opleidingsportaal ook een ander voordeel. 'De kwaliteit van de trainingen is veel beter, waardoor onze medewerkers ook beter worden en beter hun werk kunnen doen. Hun productiviteit is verhoogd en ook de kwaliteit van dienstverlening. Bij het personeel zorgt het dus ook voor een efficiëntieslag,' aldus Sewalt. Het aantal tickets wat langer dan 120 dagen open staat is met

tweederde verminderd. 'Omdat medewerkers productiever zijn en beter weten hoe ze zaken aan moeten pakken blijven tickets nu veel minder lang liggen. Dat is goed, want als je dat vertaalt naar retail betekent het dat je winkels minder lang stil staan tot er een oplossing is. Dat bespaart geld maar heeft ook invloed op de kwaliteit van de procesuitvoering,' voegt hij toe.

'Ook is er ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.'

Voordelen voor Starbucks



Kwaliteit trainingen verhoogd.



Overzicht in alle trainingen/opleidingen.



Verhoogde productiviteit.



Budget beter beheersbaar.



Efficiënter trainingen bestellen.



Kwaliteit personeel beter.



65% minder tickets lang open.

Waarom Pink Elephant?

- Wij leveren een corporate portfolio met een persoonlijke benadering.
- Wij begrijpen uw bedrijfsprocessen en weten wat belangrijk is voor uw werk.
- Tevredenheid (contract, business en eindgebruiker) gaat voor de SLA.
- Experience by design en Outsourcing op maat (oplossingen naar persona's, ervaring met alle varianten).
- We helpen u met digitale transformatie en zetten IT-strategie op de kaart.
- Pinkers hebben een CAN-DO mentaliteit. We voegen verandercapaciteit toe aan uw organisatie.



Meer weten?

Opleidingen

[Bekijk onze opleidingen](#) 

Referenties

[Bekijk onze andere referenties](#) 

Mis ons nieuws niet

[Meld u nu aan voor onze nieuwsbrief](#) 

en blijf op de hoogte van onze events, nieuws en tips.

Relevante documenten

■ [Whitepaper Agile Project Management](#) 

■ [Whitepaper ITIL](#) 

Maak kennis met onze experts!

Afspraak maken



PINK

Expect more.
Expect Pink.

Cloud | Digital Transformation | Business Intelligence | Education | Consulting



088 235 6655

www.pinkelephant.nl

