

ITON Professionals draagt bij aan een verbeterde organisatie van de ICT Servicedesk bij Estro Services te Hengelo



Dag! Ik ben Ismail Alan, 37 jaar en houd mij graag bezig met vraagstukken op het snijvlak van ICT en organisatie. Mijn achtergrond is een combinatie van de studie Technische Informatica aan de Hogeschool van Rotterdam en werkervaring binnen de IT-sector waar ik bij diverse bedrijven (banken en semioverheid) o.a. als proces/team manager actief ben geweest.

In mijn vrije tijd ben ik vaak te vinden langs de voetbalvelden van Haaglandia, waar mijn beide zoons hun kunstjes laten zien. Daarnaast geef ik training aan het elftal waarin mijn jongste zoon speelt en doe zelf aan zaal- en veldvoetbal.

Sinds 4 februari ben ik werkzaam als senior servicedesk medewerker bij Estro Services in Hengelo.

Met ingang van 1 januari 2012 is Estro Services omgevormd tot een moedermaatschappij van ruim 600 kinderopvang- en bso-locaties en drie gastouderbureaus verspreid over Nederland. Deze zijn verdeeld over kinderopvangbedrijven, waaronder Catalpa Kinderopvang, Elan Kinderopvang, uk, B4KIDS, Octopus, Astrid Lindgren Kinderopvang en Kinderopvang Compagnie.

Vanuit het Shared Service Center levert Estro Services al haar diensten, waaronder dus ook de gehele ICT dienstverlening. Een prille organisatie die volop in beweging is en die als een van de belangrijkste doelstellingen het verbeteren van de dienstverlening voor de diverse interne klantorganisaties op het oog heeft. Dit is te merken aan de dynamiek op de werkvloer; vele overleggen en lopende ICT projecten. Belangrijkste ICT projecten zijn momenteel de migratie naar Vodafone Onenet, dat voor de centralisatie en optimalisatie van de mobiele en vaste telefonie zorgt, evenals de implementatie van Topdesk.

Als senior servicedesk medewerker werk ik op een skilled servicedesk, dat verantwoordelijk is voor het afhandelen van eerstelijns incidenten en waar nodig routeren naar de tweedelijns support afdeling. Daarnaast ben ik verantwoordelijk voor verdere structurering van de ICT Servicedesk en houd ik mij bezig met de vraagstukken als; Waarom doen we wat we doen? Wat gebeurt er nu werkelijk? Hoe kan het beter, effectiever en klantvriendelijker? Allereerst heb ik mijn behoefte geuit voor een werkrooster dat voor een evenredige en eenduidige werkverdeling gaat zorgen en werkoverleg waarin knelpunten, klachten, wensen en behoeftes van ICT Servicedesk bespreekbaar worden gemaakt. Het in kaart brengen van processen, maken van proces beschrijvingen, werkinstructies, inrichten van een kennisbank behoren tot de overige uitdagingen van ons als ICT Servicedesk.

ITON Professionals & Detachering

ITON Professionals & Detachering is gespecialiseerd in het samenbrengen van tijdelijke en structurele vraag en aanbod op het gebied van ICT-specialisten. Door onze jarenlange ervaring in de ICT, hebben wij op het vlak van bemiddeling van ICT'ers, inmiddels een omvangrijk netwerk van professionals en opdrachtgevers opgebouwd. Daarnaast is ITON Professionals en Detachering een dienstverlener die onderdeel uitmaakt van de ITON Company. Een organisatie waarbinnen zo'n 100 ICT-professionals zich op diverse expertisegebieden dagelijks inzetten voor een optimale dienstverlening aan meer dan 300 organisaties.

Neem voor meer informatie over de voordelen en mogelijkheden vrijblijvend contact op met Layla Cimen via l.cimen@iton.nl of Simone Moerkerk via s.moerkerk@iton.nl of bel naar 088 – 070 06 10.