

IT-medewerkers DELA zijn bij met de modernste technologieën dankzij maatwerktrainingen

DELA naar digitaal meesterschap

klantreferentie



De coöperatie DELA heeft een kennisprogramma opgezet waarin vakmanschap, gedrag en competenties centraal staan. Als onderdeel hiervan krijgen de 50 IT-medewerkers een opleiding, zodat ze op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen in hun vakgebied.

Eind 2015 begon de Eindhovense uitvaartverzekeraar en -verzorger DELA met de voorbereiding van een traject digitaal meesterschap. Ruud van Huijkelom, IT-manager bij DELA, legt uit wat dit inhoudt: "Voor digitaal meesterschap hebben onze IT'ers vier eigenschappen nodig: oplossingsgerichtheid, een teamspeler zijn, discipline en vakmanschap. We hebben een assessment uitgevoerd van onze IT-afdeling: welke taken voert ze uit en wat verwacht onze coöperatie op lange termijn van haar IT'ers?"

Zo zag DELA dat de IT-afdeling veel in regie en beheer deed, terwijl de ontwikkelingen die de coöperatie doormaakt net vereisen dat IT sterker in ontwikkeling wordt. DELA heeft toen onderzocht welke vaardigheden de IT'ers nodig hebben voor die ontwikkelingen. "We

hebben dat op twee gebieden gedaan: voor de softskills en voor de vakinhoudelijke vaardigheden", zegt Ruud van Huijkelom. "Voor die laatste hebben we een beroep gedaan op Info Support."

"Wat mij vooral opviel bij Info Support was hun bevologenheid en hun grondige kennis waarmee ze dit opleidingstraject vorm hebben gegeven."

Ruud van Huijkelom, IT-manager bij DELA

Breed inzetbare profielen

Vroeger hadden de IT'ers bij DELA allemaal een specifieke functie. "Wie bijvoorbeeld tester was, had als enige taak om software te testen", legt Ruud van Huijkelom uit. "Maar we merken dat we onze IT'ers breder moesten kunnen inzetten." Daarom heeft DELA diverse bredere profielen gedefinieerd, zoals solution-engineers, solutionmanagers, projectleiders, scrummasters en functioneel beheerders. Al deze profielen zijn breed inzetbaar. Die evolutie naar bredere inzetbaarheid is bij DELA al even aan de gang, merkt Ruud van Huijkelom op: "We zijn enkele jaren geleden volledig naar een agile ontwikkelmodel overgestapt. We hebben toen gemerkt dat onze ontwikkelteams efficiënter werken naarmate de ontwikkelaars meerdere vaardigheden hebben. Iedereen kan dan immers alle taken uitvoeren en niet alles hangt van één persoon af."

Basiskennis voor iedereen

Opdat alle IT'ers breed inzetbaar zijn, moeten ze wel basiskennis hebben in een aantal belangrijke domeinen en bij zijn met de nieuwste ontwikkelingen. "Daarom zijn we met Info Support gaan samenzitten en hebben we besproken hoe die algemene basisopleidingen er moesten uitzien. Het gaat over thema's zoals beveiliging en integratie", legt Ruud van Huijkelom uit.

Info Support heeft in nauw overleg met Ruud van Huijkelom een traject van algemene trainingen opgesteld: deels standaardtrainingen, deels op maat voor DELA gemaakt. De eerste klassikale trainingen door docenten van Info Support zijn al achter de rug: Security Awareness, Service Oriented en WebScale Architecture, Overview ASL, BiSL en ITIL en Advanced SQL training. "Die trainingen gebeuren bij ons in Eindhoven, wat wel gemakkelijk is voor onze werknemers: zo hoeven ze zich niet te verplaatsen", merkt Ruud van Huijkelom op.

Individuele opleidingsplannen

Info Support is samen met DELA aan een

tweede fase begonnen: individuele opleidingsplannen. Afhankelijk van hun functie krijgen de IT-medewerkers specifiekere trainingen. Info Support voert een technisch assessment-gesprek met de medewerker en bepaalt de vaardigheden en ambities van die persoon. Dan wordt bepaald welke trainingen die persoon dient te volgen om met de aanwezige kennis het gewenste kennisniveau te halen. Zo bouwt Info Support een individueel opleidingsplan op. Momenteel hebben de eerste werknemers een individueel opleidingsplan gekregen en hun trainingen starten weldra.

De docenten van Info Support geven deze trainingen ook in de individuele opleidingsplannen. Omdat het om diverse onderwerpen gaat, zijn de werkvormen even divers: dat gaat van klassieke lesvormen en cases tot demonstraties, groepsdiscussies, presentaties door cursisten en rollenspellen. "Op die manier stomen we onze mensen klaar tot best-in-class IT'ers die met de modernste technologieën meekunnen", weet Ruud van Huijkelom.

Bevlogen partner

"Wat mij vooral opviel in al mijn contacten met Info Support was hun bevlogenheid", blikt Ruud van Huijkelom terug op de samenwerking, "en ook hun grondige kennis waarmee ze dit opleidingstraject vorm hebben gegeven." Ook de cursisten hebben de trainingen als positief ervaren: "Met name over de inhoudelijke kennis van de docenten waren onze cursisten zeer te spreken."

Het was ook een echt partnership, beklemtoont Ruud van Huijkelom: "Al in de voorbereidende fase hadden we steeds een goed overleg. Info Support luisterde aandachtig naar onze wensen en dacht constructief met ons mee over wat ze voor ons konden doen. En ook in onze benchmark op het gebied van kosten kwam hun opleidingsprogramma er goed uit. Kortom, Info Support is op alle fronten echt onze partner in digitaal meesterschap."



Kijk voor meer informatie op www.infosupport.com of bel +31 (0) 318 - 55 20 20 (NL) of +32 (0) 15 28 63 70 (BE)

105317