



## CREDIT CARD SERVICES

# Jeannette Kloppenburg: 'We anticiperen op de toekomst'

Jeannette Kloppenburg (37) is ingehuurd als Database Administrator. 'Ik zie ITIL als het in kaders gieten van wat normaal moet gebeuren bij een in-productienaam. Die structuur zit er bij CCS goed in.' 'Het grote voordeel van ITIL is de bescherming van productie. Productie is de kaartaanmaak voor de klant. Als in die verwerking een probleem opdoemt, wil iedereen meteen hulp bieden. Maar als je snel even iets aanpast, kan het ook zijn dat je dat - door de druk - niet op de juiste manier doet. Het is gewoon beter om even een stap terug te doen. Denk erover na, test het goed, schrijf uit wat je gaat veranderen, leg contacten, breng de juiste mensen op de hoogte en pas dan de productie aan. CCS houdt zich daar streng aan.' 'Een tweede voordeel is dat je de toekomst kunt voorspellen. Je let nadrukkelijker op wat er moet gebeuren en legt dingen vast. Daarmee wordt je werk inzichtelijker en kun je anticiperen op wat je straks nodig



hebt. Bijvoorbeeld meer schijfruimte. De klant profiteert ervan als wij op tijd signaleren wat ons ontbreekt. Wij moeten ervoor zorgen dat de kaartaanmaak vlekkeloos verloopt.'

*Jeannette Kloppenburg (37) wandelt veel met haar twee honden. Verder fitnesst en zeilt ze graag. 'Eigenlijk kom ik tijd te kort, er zijn zoveel leuke dingen te doen.' Sinds anderhalf jaar voert Jeannette met twee collega's de technische ondersteuning van het Tandem-platform uit. Daar draait het Card Program Management System (CPMS) op.*