



HOE OPTIMALISEER JE JE SERVICEDESK?

SVB AMSTELVEEN

15:00 - 17:00

Open gesprek over het verbeteren van je servicedesk.

De servicedesk is hét gezicht van IT. Voor eindgebruikers maakt het contact met- en de informatie via de IT-servicedesk een belangrijk onderdeel de beleving van de IT-dienstverlening. De IT-klanttevredenheidsbeoordelingen zeggen dus voor een belangrijk deel iets over de dienstverlening van de servicedesk. Het is daarom belangrijk dat de servicedesk zo goed mogelijk zijn taak kan uitvoeren.

Dat de IT-servicedesk zijn taak zo goed mogelijk kan uitvoeren is afhankelijk van duidelijke keuzes op verschillende vlakken. Bijvoorbeeld de keuze of de IT-servicedesk the voice of the customer is of het gezicht van IT, waarbij je opkomt voor de klant of het loket voor IT bent. En ook de keuze in de duivelsdriehoek, geld – kwaliteit – kwantiteit. Dus lage kosten en hoge zelfstandigheid van de gebruiker wordt verwacht óf, het warme contact en ontzorgen, óf sturen op KPI's. Elke keuze heeft invloed op de inrichting en uitvoering van de IT-servicedesk. Dit is een belangrijk onderwerp om het over te hebben bij deze roundtable-sessie.

Bob Mulder, sectie manager IT bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB), trapt de sessie af met zijn ervaringen ter verbetering van de servicedesk bij de SVB.

Tijdens deze sessie gaan we met elkaar om de tafel om de situatie bij SVB te bespreken, maar vooral om met elkaar te sparren over obstakels waar een ieder tegenaanloopt.

Schrijf je in voor de sessie en zoek samen naar oplossingen voor de servicedesk.

DOELGROEP

Manager Service Desk, Service Desk Specialist, Service Desk Medewerker

LOCATIE

SVB Amstelveen, Van Heuven Goedhartlaan 1

PROGRAMMA

14:45 – 15:00 Inloop en ontvangst
15:00 – 15:15 Welkom en introductie
15:15 – 15:45 Deel 1 round table (incl. informatie SVB)
15:45 – 16:00 Break
16:00 – 16:30 Deel 2 round table
16:30 – 17:00 Conclusie en netwerkmoment met evt. borrel

VOORBEREIDING

Waar loopt jullie organisatie tegen aan bij de servicedesk?

Aanmelden via [CLICK](#) of via de IT Circle Community Officer van jouw organisatie.