



SERVICEDESK COMMUNICATIE 360° – MENSEN, PROCESSEN & AI

Het delen van ervaringen omtrent communicatie op een Service Desk en wat hierbij komt kijken.

DOELGROEP

IT Managers, Service Desk Managers,
Communicatie medewerkers, HR – IT

PROGRAMMA

10:00 Welkom en introductie
10:10 Verhaal SVB en Rabobank
11:45 Afsluiting en eventueel
vervolg

LOCATIE

Rabobank, Croeselaan (hoofdkantoor)
Utrecht

Begrijpelijke en eenduidige communicatie vanuit de IT Servicedesk naar medewerkers is cruciaal; het voorkomt misverstanden, versnelt oplossingen en verhoogt tevredenheid.

In deze kennissessie verkennen we wat er allemaal komt kijken bij effectieve servicedesk-communicatie: van strategie en governance, processen en workflows, content- en kennismanagement, tot kanaalkeuze, tone of voice, training en crisiscommunicatie. We laten zien hoe je informatie direct beschikbaar maakt bij supportvragen, wanneer en hoe je haalinformatie inzet, en hoe je consistentie en toegankelijkheid borgt. Daarnaast bespreken we de invloed van AI en praktische inzetmogelijkheden - zoals chatbots, geautomatiseerde antwoorden en slimme zoekfuncties - en wat dat betekent voor kwaliteit, betrouwbaarheid en rolverdeling binnen de Servicedesk.

Kort overzicht:

- Praktische voorbeelden en toepasbare tips uit de praktijk van Rabobank & SVB.
- Inzichten in processen, kanalen, tone of voice en meetbare verbeteringen.
- Toepassingen en impact van AI (chatbots, automation, kennisaugmentation).

Rabobank en SVB nemen je mee in hun aanpak: hoe organiseer je communicatie op een Service Desk in de breedste zin van het woord, zowel naar medewerkers als intern zodat er één taal gesproken wordt vanuit de Servicedesk.



Aanmelden via [CLICK](#).



SPREKERS

DANNY MEERMAN

Rabobank

Ruime ervaring binnen de Rabobank, altijd op het snijvlak van mensen, IT en processen. Flink aantal jaren werkzaam geweest bij diverse lokale banken en nu zo'n kleine 20 jaar bij de 'centrale' organisatie. Al meerdere jaren verantwoordelijk voor de IT Service Desk en trots op de groei en ontwikkeling van de service die zij levert en op de ontwikkeling en professionaliteit van zijn medewerk(st)ers.

Ik ben woonachtig in Zoetermeer, ik heb een druk gezin, en mijn hobby's zijn zoal lezen, padel en voetbal.



PATRICK KARG

SVB

Mezelf inzetten voor mensen en de maatschappij: daar haal ik voldoening uit. Of dat nu gaat om teksten schrijven of redigeren, ICT-inkoopadvies geven, informatieprocessen optimaliseren of ouderen helpen. Met mijn gevoel voor detail ga ik graag gestructureerd te werk en met open vizier ben ik altijd op zoek naar hoe ik met mijn kennis en kunde kan bijdragen aan een betere wereld.

