



Hi Welkom,

Wij hebben al onze kennis en programma's gebundeld om ook jouw IT medewerkers naar het volgende niveau te brengen. Van essentiële IT-kennis en begeleiding naar het behalen van certificaten tot aan tools voor de juiste mindset en focus voor het bereiken van succes.

Van reactief naar proactief werken met meer regie, resultaat en werkgeluk als gevolg.

Wij weten als geen ander waar deze doelgroep (IT-professionals) behoefte aan heeft en zorgen met dit traject voor behoud en ontwikkeling van jouw team.

We nemen je graag mee in onze werkwijze:

UPSKILL

UPSKILL JOUW SERVICEDESK - DOELSTELLINGEN

Effectieve klant- en servicedeskcommunicatie → Sterke interacties, klantgericht handelen en een verbeterde klantbeleving.

Verhoogd oplossend vermogen → Uitgebreide technische en procesgerichte kennis voor efficiëntere en effectievere probleemoplossing.

Meer eigenaarschap & proactief gedrag → IT-medewerkers die initiatief nemen en verantwoordelijkheid pakken.



HI, WIJ ZIJN RISE WORKS

De IT-markt vraagt om een frisse aanpak. Grote spelers richten zich op winst en aantallen, maar wij geloven dat echte verandering begint bij een persoonlijke benadering. Goede vragen stellen, luisteren, écht aandacht hebben voor de ander.

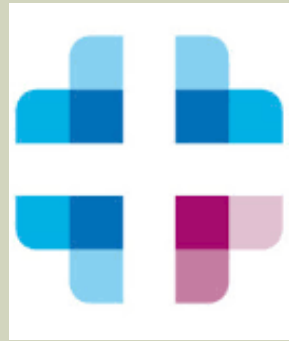
Als jouw strategische IT-partner zorgen we ervoor dat jij je doelen behaalt. We begrijpen precies wat je nodig hebt en zetten dit in op het juiste moment. Dit leidt tot:

- Optimale samenwerking en ontwikkeling binnen je IT-team
- Continuïteit en vooruitgang in je IT-dienstverlening

Samen met CIO's en IT-managers bouwen we aan een toekomstbestendige IT-organisatie—effectief vandaag, klaar voor morgen.

RISE WORKS

SUCCESVERHALEN



ZIEKENHUIS RIJNSTATE



Dankzij onze begeleiding heeft het team nu de kennis en vaardigheden om Teams optimaal te beheren en ondersteunen (MS-700 certificaat).



ESPRIA



'Upskill jouw Servicedesk' programma gestart om de klantbeleving naar een hoger niveau te tillen en het oplossend vermogen te vergroten.



VAN DOORNE



Met twee IT-professionals versterken we niet alleen de continuïteit op de servicedesk, maar dragen we ook bij aan een IT-afdeling die naadloos aansluit op de behoefte organisatie.



GEMEENTE MONTFERLAND



Dankzij de juiste begeleiding kan de IT-afdeling medewerkers beter ondersteunen en opleiden rondom Teams. Dit zorgt voor een duurzame verandering en maakt dat Teams echt omarmd wordt.



STEF/BAKKER LOGISTIEK



"Hun aanpak draait om de ontwikkeling van de persoon, niet alleen om het invullen van een vacature. Ze denken mee over de lange termijn, zowel voor de kandidaat als voor onze organisatie.' [Lees meer.](#)



QBUZZ



Bij Qbuzz zorgen we voor continuïteit met een senior servicedeskpositie (detavast) en tijdelijke projectondersteuning. Zo blijft de servicedesk optimaal functioneren.

DRIE ONDERWERPEN

Excellent pakket - 10 trainingsdagen op locatie



01 TEAM & PERSOONLIJK

- Time management
- Effectief Samenwerken
- Afsluiting - Vitaliteit



02 COMMUNICATIE

- Service communication
- Service met een kick
- Leadership in controlling the call



03 INHOUDELIJK

- ITIL
- MS-900
- AZ-900
- SC-900

DE PLANNING

Dag 1: Kick-off - Focus On - Time management

Huiswerk:

Datum op locatie: DATUM

Duur: halve dag

Dag 2: ITIL in de praktijk

Huiswerk:

- ITIL video's bekeken + pocketguide doorgenomen

Datum op locatie: DATUM

Duur: 09:00u tot 16:00u

Dag 3: Communicatie deel I

Huiswerk:

- Video's Communicatie bekeken online omgeving

Datum op locatie: DATUM

Duur: halve dag

Dag 4: Effectief Samenwerken

Huiswerk:

Datum op locatie: DATUM

Duur: halve dag

Dag 5: MS-900

Huiswerk:

- Aanwezigheid online sessie MS-900 op DATUM
- Optie: Microsoft Learn
- Optie: Zie document roadmap behalen certificaten

Datum op locatie: DATUM

Duur: gehele dag

Dag 6. Communicatie deel II

Huiswerk:

- Terugblikken sessie vorige keer.

Datum op locatie: DATUM

Duur: halve dag

Dag 7. AZ-900

Huiswerk:

- **Optie:** Microsoft Learn
- **Optie:** Zie document roadmap behalen certificaten

Datum op locatie: DATUM

Duur: 09:00u tot 16:00u

Dag 8. Communicatie deel III

Huiswerk:

Datum op locatie: DATUM

Duur: halve dag

Dag 9. SC-900

Huiswerk:

- **Optie:** Microsoft Learn
- **Optie:** Zie document roadmap behalen certificaten

Datum op locatie: DATUM

Duur: 09:00u tot 16:00u

Dag 10. Afsluiting - Succesvol op de werkvloer - Vitaliteit

Huiswerk:

Datum op locatie: DATUM

Duur: halve dag

ONLINE SESSIES - VRIJ TOEGANKELIJK VOOR HET TEAM

Online sessies

Om je een beeld te geven van onze online sessies. Deze sessie blijven we continue updaten en aanvullen:

- Succesvol op een servicedesk do's en dont's
- MS-900
- O365/w11
- Jezelf presenteren
- ITIL
- Timemanagement
- Doelen stellen
- Alle ballen hoog houden
- Gezondheid
- AZ-900
- SC-900
- Security First Cultuur
- Van Reactief naar Proactief

Te verwachten RESULTATEN

01

Snellere doorlooptijden:

Productievere teams met verbeterd oplossend vermogen.

02

Hogere

klanttevredenheid:

Consistente en daadkrachtige service.

03

Lagere uitstroom:

Duurzame prestaties en werkgeluk.

04

Impact:

IT-professionals die de organisatie vooruit helpen.

IMPLEMENTATIE & BORGING

Om ervoor te zorgen dat de trainingen niet alleen inspireren, maar ook daadwerkelijk een verschil maken op de werkvloer, hanteren we een geïntegreerde aanpak met borgingsmomenten:

Kick-off & teamalignment: Alle betrokkenen starten met een gezamenlijke visie

Praktische tools: Iedere training wordt ondersteund met een toolkit voor directe toepassing.

Tussentijdse check-ins: check-in om impact te meten en te finetunen

Coaching: De juiste handvaten senioren/kartrekkers die ervoor zorgen dat de gemaakte afspraken tijdens de training ook op de werkvloer worden toegepast



Ready?

LET'S DO THIS

Gratis strategische intake:

Ontdek wat jouw organisatie nodig heeft om te groeien. Samen zorgen we ervoor dat jouw IT-team impact maakt en klaar is voor de toekomst.

Neem contact op met RISE works en ontdek de mogelijkheden van onze op maat gemaakte trajecten. Laten we samenwerken aan jouw succes.

Info@riseworks.nl | [088 536 3700](tel:0885363700)

UPSKILL JOUW SERVICEDESK + RISE WORKS



BONUS.

Direct ondersteuning nodig? Onze actie is nog geldig t/m 31 maart:

- Een gratis BusinessITScan® voor jouw organisatie, waarmee je:
 - Een compleet 360° inzicht krijgt in de samenwerking tussen IT en Business.
 - Direct verbeterkansen en actiepunten ontvangt om jouw strategie te versterken.

Deze tool helpt je prioriteiten scherpstellen, obstakels wegnemen en innovatie stimuleren, zodat jouw team met focus en rust aan 2025 kan beginnen

Opmerking: wegens beperkte capaciteit kunnen we deze aanbieding aanbieden aan maximaal 5 nieuwe klanten.



Hi, ik ben **Ozan**. Inzetbaar als **365-beheerder**. Zowel het **technische** aspect als **adoptie** binnen de organisatie liggen binnen mijn straatje. Ik denk graag na over hoe dingen **beter, makkelijker** of **efficiënter** kunnen. Mijn ambitie en passie zorgen ervoor dat ik gedreven ben om **innovatieve oplossingen** te vinden die niet alleen huidige problemen oplossen, maar ook een **solide basis** voor de **toekomst** leggen.

Groet, Ozan



Hi, ik ben **Jentel**. Een ervaren professional op het gebied van **klantcontact & projectmanagement**. Ik maak het verschil door structuur te brengen en verschillende disciplines samen te brengen om resultaten te behalen.

Mijn **nauwkeurigheid, assertiviteit** en **oog voor detail** zorgen ervoor dat ik projecten succesvol begeleid en altijd het overzicht behoud.

Groet, Jentel



Hi, ik ben **Phoe-Yi**. Ik ben een **gedreven** en **servicegerichte** IT-professional die graag de lat hoog legt. Voor mij is het niet genoeg om alleen problemen op te lossen—ik streef ernaar om **verwachtingen te overtreffen**.

Tijdens mijn laatste opdracht loste ik maandelijks tussen de 600 en 800 tickets op, zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de service. Dankzij mijn **sterke werkhethiek** en **communicatieve** vaardigheden groeide ik snel door naar een rol waarin ik niet alleen technische ondersteuning bood, maar ook verantwoordelijk werd voor het **coördineren** van **projecten**.

Groet, Phoe-Yi