



BREAKOUT SESSIE

Beyond Support

Van Service Desk tot Onsite Transformatie

Centric Experience Day 2026 · Wintercircus Gent



Support blijft mensenwerk.

In een wereld van automatisatie, AI en self-service blijft één ding onveranderlijk: het gevoel dat je geholpen wordt.



Niet alleen systemen

maar mensen ondersteunen



Niet alleen reageren

maar vooruitdenken



Niet alleen oplossen

maar voorkomen



Dit is support. Vandaag en morgen.

Vroeger was het simpel: er ging iets mis, iemand belde of stuurde een mail, en wij losten dat zo snel mogelijk op. Probleem binnen, problem buiten. Klaar.



Niet gewoon tickets oplossen

mensgerichter, betrokken, proactiever.



Klanten zijn afhankelijk van technologie

Als systemen haperen, gaat het niet alleen over IT. Het gaat over mensen die vastlopen. Over klanten die moeten wachten. En over frustratie op de werkvloer.

De Service Desk

Het eerste contactmoment is cruciaal — niet omdat er een ticket geregistreerd moet worden, maar omdat daar iemand zit met een probleem dat groot aanvoelt.



Luisteren & begrip
tonen



Eigenaarschap nemen



SPOC van begin tot
einde



Happy call — moment
van vertrouwen

Resultaten die spreken

Twee concrete verhalen van Belgische en Benelux retailers.

2021

Grote Belgische Retailer

Firstline opgestart na ontevredenheid over vorige serviceverlener.

“Het is de eerste keer sinds lang dat ik met een gerust hart op vakantie vertrek — ik weet dat alles onder controle is.”

— IT Manager

2023

Benelux Retailer

Eerstvolgende tevredenheidsenquête bij winkels:

4.12 / 5

“Een team dat snel ons probleem begrijpt en hun best doet om het zo snel mogelijk op te lossen.”

Het gezicht van onze organisatie.

Brug tussen technologie en de ervaring van de eindgebruiker.



Technici en gesprekspartners

Niet zomaar technici — echte mensen die de context begrijpen.



Rust en duidelijkheid

Ze brengen kalmte bij frustratie, niet enkel een oplossing.



Gezicht van Centric

Elke interventie is een moment van vertrouwen opbouwen.



Brug naar de eindgebruiker

Technologie verbonden met de mens die er dagelijks mee werkt.



De volledige lifecycle

Repair, logistiek en installaties, steeds met de gebruiker centraal.



Repair

Snelle, duidelijke aanpak. Als iets stuk is, wil je gewoon verder kunnen zonder gedoe.



Logistiek

Processen ontworpen om frustratie weg te nemen. Snel, voorspelbaar, transparant.



Installaties

Niet het plaatsen van een toestel, maar zorgen dat iemand vanaf dag één zonder zorgen werkt.

Kan ik het ook?



Slimmer werken, zonder de mens te vergeten.



AI Telefonie

Samen met Hanssens Telecom: AI inzetten voor snellere en betere klantondersteuning.



Meertalige service

AI onderzoekt meertalige klantgesprekken: NL, FR en EN — want elk probleem verdient begrip.



AI tool intern

Medewerkers zoeken via geïntegreerde AI-toepassingen in documentatie en procedures voor snellere oplossingen.



AI en automatisatie helpen ons sneller en slimmer werken, maar vervangen nooit de kern.



Support blijft mensenwerk.

En dat is voor ons de echte betekenis van 'Beyond Support'.

Dank jullie wel.