



Contactopsporing

Module 8:

Beheer van technische problemen



010001011010

error 404

1011011101

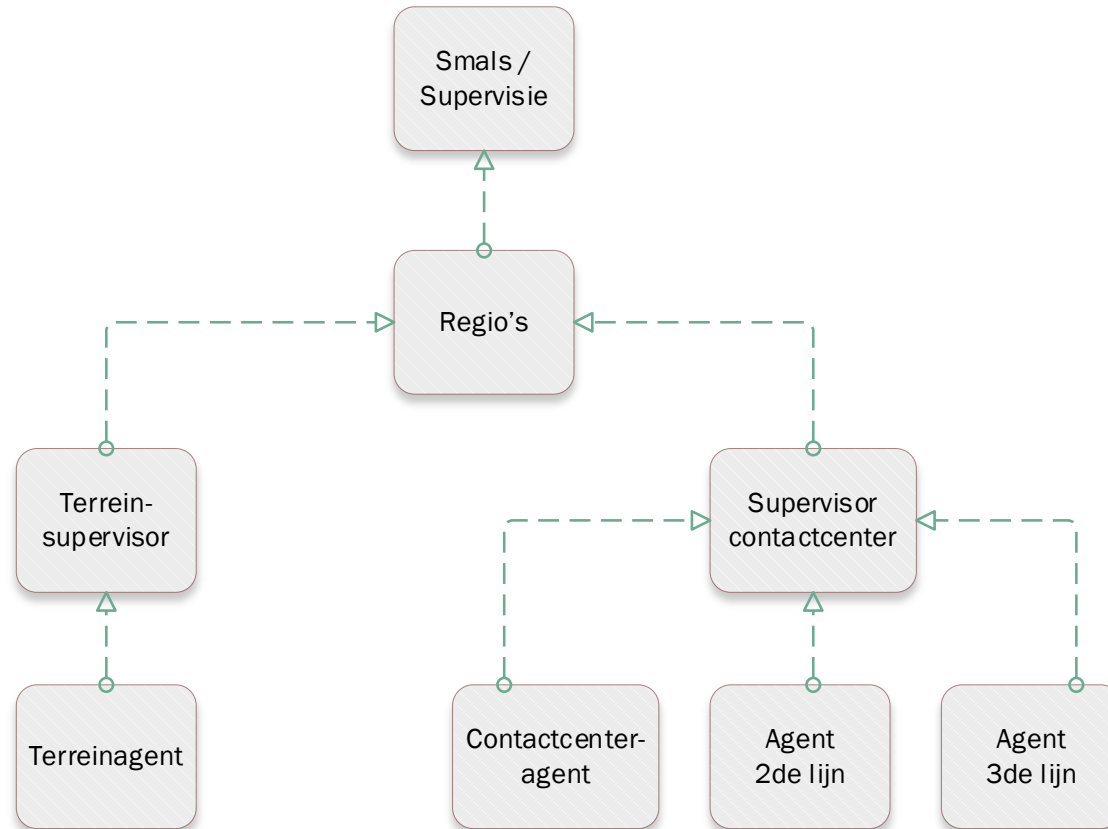
Beheer van
technische
problemen

1

Organisatie van de communicatie van technische problemen (1/3)



Schema



1

Organisatie van de communicatie van technische problemen (2/3)



- Als een agent een technisch probleem heeft, meldt hij dit aan zijn supervisor. Dit kan via e-mail.
- Indien mogelijk maakt de agent een screenshot van het probleem of noteert hij minstens de fout die verschijnt.
- Als het probleem nog niet door de supervisor gecommuniceerd is, meldt hij dit aan de regio.
- De contactpersonen bij de regio's zijn:
 - Wallonië (AVIQ): Cédric Charron cedric.charron@aviq.be
 - Brussel (Cocom): Johan Reggers johanreggers@improof.be
 - Vlaanderen (VAZG): Wouter De Jonghe wouter.dejonghe@vlaanderen.be
 - Duitstalige Gemeenschap: Guillaume Westenbohm Guillaume.Westenbohm@dgov.be



1

Organisatie van de communicatie van technische problemen (3/3)



- De regio controleert of het technisch probleem nog niet is gemeld door een andere supervisor. Als dit het geval is, deelt hij dit mee aan het team 'Supervisie' van Smals (supervision@smals.be) die het probleem zal oplossen.
- Het doel van deze hiërarchie is dat hetzelfde probleem niet door alle supervisors, of zelfs door alle agenten, rechtstreeks aan Supervisie van Smals wordt gecommuniceerd. Deze zou al snel bedolven worden onder de aanvragen.
- Als het door Smals geïmplementeerde systeem een probleem ondervindt of als een belangrijke update een impact dreigt te hebben op het werk, zullen zowel de supervisors, als de verantwoordelijke van elke regio op de hoogte gebracht worden door het team Supervisie van Smals.

