Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 19 februari 2019 10:44
Aan: [redacted]
Onderwerp: FW: Conmunicatie rond storingen

Tbv evaluatie – op zich al bekend – maar punten om in de valuatie mee te nemen

- Loopt communicatie via demandmanagers goed – hoe kan het dat ze klaarblijkelijk naar de helpdesk doorverwijzen?
- Onderzoek naar alternatief om interne medewerkers te benaderen

Met vriendelijke groet,

[redacted]

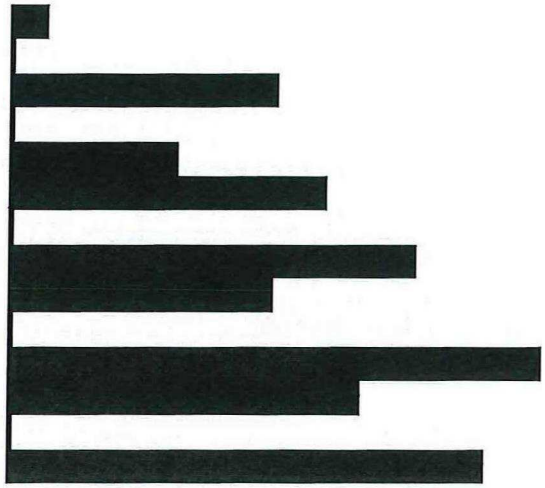
Van: [redacted]
Datum: dinsdag 19 februari 2019 om 09:55
Aan: [redacted]
CC: [redacted]
Onderwerp: FW: Conmunicatie rond storingen

Hi,

Signaal over de communicatie gisteren. Misschien iets om mee te nemen in de evaluatie?

Met vriendelijke groeten,

[redacted]



Van:
Verzonden: dinsdag 19 februari 2019 08:58
Aan:
CC:
Onderwerp: FW: Conmunicatie rond storingen

Zie onder, voor de klacht over de gebrekkige communicatie van de demand managers. Misschien een goed momentum om dit onder aandacht te brengen, temeer daar elf naar zijn appte dat de communicatie via demand managers zou moeten lopen.

Hartelijke groet,

-----Oorspronkelijk bericht-----
Van:
Verzonden: maandag 18 februari 2019 15:00
Aan
CC:
Onderwerp: Conmunicatie rond storingen

Mag ik jou even als ingang gebruiken voor mijn klacht over de communicatie rond ICT-storingen? Op 2 februari 2018 hadden we een grote ADW-storing en vandaag ook. Tussentijds waren er kleinere storingen (vorige week maandag nog hadden de servers stadsbreed problemen). Ik zou in zo'n geval verwachten dat via SMS of WhatsApp een bericht wordt verspreid. Daar zouden de demandmanagers voor kunnen zorgen. Om te voorkomen dat medewerkers de helpdesk bellen, het idee hebben dat de oorzaak bekend is en dat er zicht is op herstel van faciliteiten (of niet - maar dan wel die duidelijkheid). Ik heb ooit aangegeven dat ik de communicatie tekort vond schieten en haar opvolgster ook. Als ik op een dag als vandaag zelf contact opneem met de demandmanager word ik doorverwezen naar de ICT-helpdesk. □
Groet,