

Supports de formation



Suivi des contacts

Module 8 :

Gestion des problèmes techniques

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY

05/2020 v1.0



Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune
Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie



Vlaanderen
is zorg



Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

Ostbelgien

010001011010

error 404

1011011101

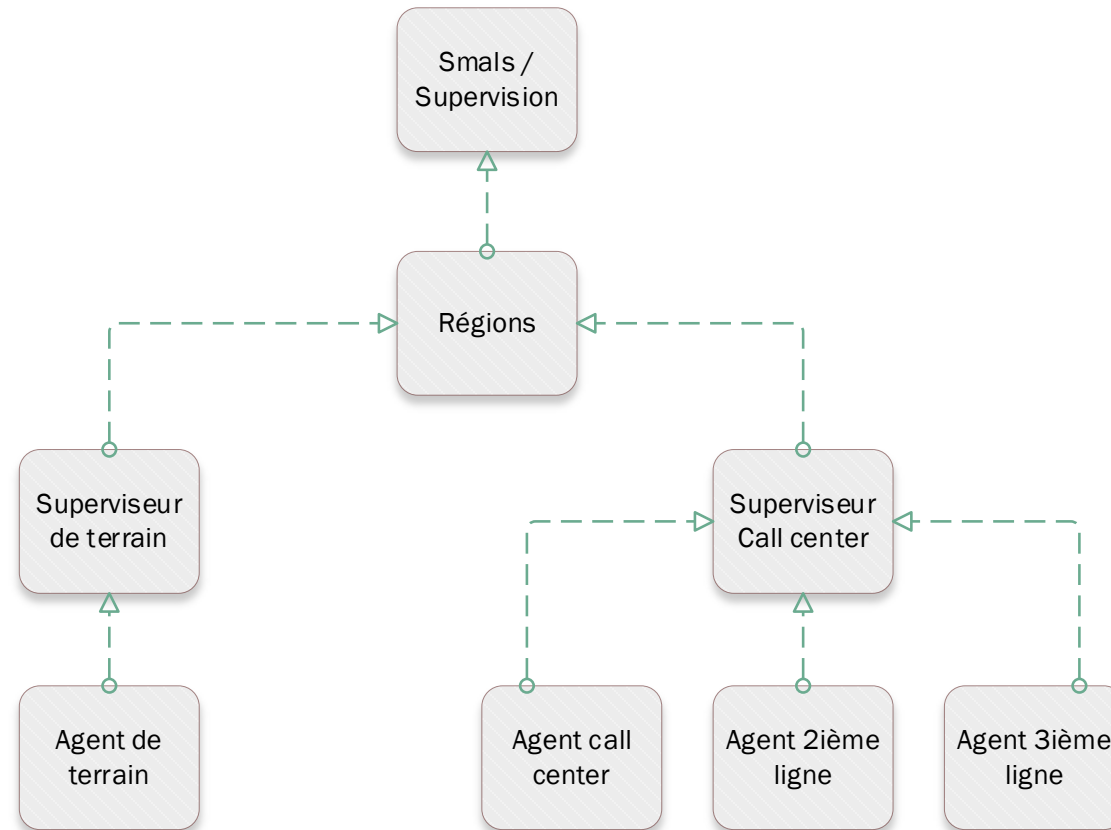
Gestion
des problèmes
techniques

1

Organisation de la communication des problèmes techniques (1/)



Schéma



1

Organisation de la communication des problèmes techniques (2/3)



- Lorsqu'un agent rencontre un problème technique, il le signale à son superviseur. Ceci peut se faire via e-mail.
- L'agent prend si possible une copie d'écran où le problème se pose ou au moins note l'erreur qui apparaît.
- Si le problème n'est pas encore communiqué par le superviseur, il le communique à la région.
- Les personnes de contact au niveau des régions sont :
 - Région Wallone (AVIQ) : Cédric Charron cedric.charron@aviq.be
 - Région Bruxelloise (Cocom) : Johan Reggers johanreggers@improof.be
 - Région Flamande (VAZG) : Wouter De Jonghe wouter.dejonghe@vlaanderen.be
 - Région Germanophone : Guillaume Westenbohm Guillaume.Westenbohm@dgov.be



1

Organisation de la communication des problèmes techniques (3/3)



- La région vérifie que le problème technique n'a pas encore été signalé par un autre superviseur.
Si c'est le cas, il le communique à l'équipe 'Supervision' de Smals (supervision@smals.be) qui traitera le problème.
- Le but de cette hiérarchie est que le même problème ne soit pas communiqué par tous les superviseurs, voire, tous les agents directement à la Supervision de Smals, qui serait vite noyée sous les demandes.
- Dans l'autre sens, si le système mis en place par Smals rencontre un problème ou qu'une mise à jour importante risque d'avoir un impact sur le travail, tous les superviseurs, ainsi que le responsable de chaque région seront prévenus par l'équipe Supervision de Smals.

