* Tickets komen binnen via een DigiMaatje, mail of telefoon, DigiSteun zet tickets die technisch moeten worden opgelost door naar Perfectview waar bij het ticket kunnen behandelen.
* Als een ticket binnenkomt zal het eerst in de categorie SSC-1 staan. De bedoeling is dat tickets gesorteerd gaan worden in de categorieën SSC-1, SSC-2 en ‘te doen’. De makkelijke tickets kunnen door iemand van het SSC worden opgepikt en opgelost. De bedoeling is dat er één persoon aan één ticket werkt zodat niet iedereen met hetzelfde bezig is. Als een ticket uit SSC-1 door iemand gekozen is dient het verplaatst te worden naar ‘te doen’.
* Moeilijke tickets waar eventueel vragen over zijn of die we niet snappen kunnen naar SSC-2 worden verplaatst totdat het probleem duidelijk is en iemand er mee aan de slag kan. Over dingen in SSC-2 kunnen we bijvoorbeeld docenten over om advies vragen.
* De omschrijving van het probleem wordt door DigiSteun centraal (DS-C) gemaakt. Die kunnen wij zo nodig aanpassen, als we dat doen moet onder onze aanpassing de initialen ‘SSC’ worden gezet.
* Als iemand met een ticket aan de slag gaat moeten alle handelingen in Perfectview onder notities worden bijgehouden. Notities met bijvoorbeeld ‘klant gebeld’ of delen van de oplossing. Onder elke notitie moeten ook initialen worden geplaatst.
* Als de oplossing voor het probleem duidelijk is moet deze worden omschreven in het ticket bij ‘oplossing’.
* Eventueel kunnen wij op maandag, woensdag en vrijdag zelf ook tickets aannemen via de telefoon als DigiSteun groter wordt. Dit is nog in de toekomst maar zou goed zijn als telefoontraining.
* Via Perfectview kunnen we mailtjes naar DigiSteun en de klant sturen. Ook kunnen we de klant telefonisch benaderen met vragen, mits de team captain of een docent hier toestemming voor geeft (nog even kijken hoe we dit regelen).