

PLDA/ WhatsApp for business

Waarom?

Er werd gevraagd binnen het nationaal forum om van zodra er vertragingen worden vastgesteld binnen de ICT systemen, dat de helpdesk D&A deze vertragingen communiceert naar de economische operatoren zodat zij hun workload kunnen aanpassen. (bv wachten om minder dringende aangiften in te sturen). Zowel de administratie als de economische operatoren hebben er alle belang bij dat het aangiftesysteem vlot verloopt. Niets is zo erg als een aangifte die ergens in de systemen verdwaalt of geblokkeerd geraakt.

Doel nieuwe communicatiemiddelen

Bij problemen met de diverse applicaties waarbij de helpdesk overdonderd wordt met telefonische oproepen van de operatoren een snelle moderne en accurate communicatie aanbieden. Dit om te vermijden dat de operatoren aangiften blijven insturen en dat deze ergens in één van de systemen blijven hangen.

Wanneer te gebruiken?

- Bij vertragingen in de aangiftesystemen
- Bij tijdelijke defecten (deze worden momenteel niet gecommuniceerd)
- Bij het aankondigen van een noodprocedure

Voordelen:

- Snel
- vermijden wachttijden aan telefoon
- belasting medewerkers verlagen
- gratis
- moderne communicatie
- gebruiker kan zelf beslissen om toegang te verkrijgen tot deze informatie

Keuze

	Whatsapp for business	Twitter
Wat?	Operatoren krijgen een bericht toegestuurd op whatsapp account	Berichten zijn online consulteerbaar door de operatoren
Nadelen	Operatoren moeten whatsapp account hebben.	Alleen korte berichten mogelijk
Voordelen	Snelle efficiënte en gerichte communicatie	-Te consulteren zonder zelf twitter account te hebben Gemakkelijk in gebruik en alom gekend Operatoren kunnen zelf beslissen om twitterkanaal te volgen of niet.