

Verzoek tot wijziging prioriteit

Contactgegevens

1. Naam :
2. E-mailadres :
3. Telefoonnummer :

Ticketgegevens

4. Link naar het ticket:
5. Korte omschrijving van het incident:

Verzoek

6. Wat is de huidige prioriteit van het ticket?

- Laag
- Gemiddeld
- Hoog
- Urgent

7. Welke prioriteit vind je dat het ticket zou moeten hebben?

- Laag
- Gemiddeld
- Hoog
- Urgent

Toelichting

Onderstaande vragen zijn bedoeld om ons te helpen je verzoek beter te begrijpen en te beoordelen.

8. Hoeveel gebruikers worden geraakt door het incident beschreven onder vraag 5?

- 1 tot 5 gebruikers
- meer dan 5 gebruikers, maar minder dan 10% van alle gebruikers
- meer dan 10% van alle gebruikers

9. Waar baseer je dit aantal op? (bijvoorbeeld: “al onze leidinggevenden gebruiken dit rapport, dat zijn er 20 en daarmee minder dan 10% van alle gebruikers in Studytube).

10. Welk proces kan niet of in mindere mate plaatsvinden door dit incident? (bijvoorbeeld: “onze leidinggevenden gebruiken dit rapport om hun teams aan te sturen. Nu moeten ze de leervoortgang van elke medewerker afzonderlijk openen, wat tot veel extra werk leidt).

11. Hoe vaak vindt het genoemde proces plaats? (bijvoorbeeld: “leidinggevenden kijken ongeveer één keer per week naar het genoemde rapport.”)

12. Wat is de impact van dit incident op jullie bedrijfsvoering?

(bijvoorbeeld: "dit is voor ons een kernproces omdat...")

13. Heeft de servicemedewerker een workaround aangedragen of heb je zelf een tijdelijke oplossing gevonden?

Nee

Ja, namelijk

14. Zijn er verder nog zaken die van belang zijn om te benoemen?