

Twitter/WhatsApp for business

Pourquoi ?

Dans le Forum National, on a demandé au helpdesk des D&A de communiquer les retards constatés au niveau des systèmes ICT aux opérateurs économiques afin que ces derniers puissent adapter leur charge de travail. (ex. : attendre pour envoyer des déclarations moins urgentes). Tant l'administration que les opérateurs économiques ont tout intérêt à ce que le système de déclaration se déroule de manière correcte. En effet, il n'y a rien de pire qu'une déclaration perdue ou bloquée dans les méandres des systèmes informatiques.

Objectif des nouveaux moyens de communication

Offrir une communication rapide, moderne et précise lorsque le Helpdesk est inondé d'appels téléphoniques de la part des opérateurs en raison de problèmes avec diverses applications. L'objectif est d'éviter que les opérateurs continuent d'envoyer des déclarations et que celles-ci restent bloquées quelque part dans un des systèmes informatiques.

Quand utiliser l'application ?

- En cas de retards dans les systèmes de déclaration
- En cas de pannes provisoires (celles-ci ne sont pas communiquées actuellement)
- En cas d'annonce d'une procédure d'urgence

Les avantages :

- Rapidité
- Temps d'attente au téléphone évités
- Diminution de la pression sur les collaborateurs
- Gratuité
- Communication moderne
- Choix libre de l'utilisateur pour obtenir l'accès à ces informations

Choix

	Whatsapp for business	Twitter
De quoi s'agit-il ?	Les opérateurs reçoivent un message envoyé sur un compte Whatsapp.	Les opérateurs peuvent consulter les messages en ligne.
Inconvénients	Les opérateurs doivent avoir un compte Whatsapp.	Seuls des messages brefs sont possibles.
Avantages	Communication rapide, efficace et ciblée	Consultable sans pour autant avoir de compte Twitter Facile d'utilisation et connu de tous Les opérateurs peuvent choisir de suivre le réseau Twitter ou non. Facile à intégrer sur un site web