Fictief voorbeeld · AI-concept

Escalatiebriefing voor een specialist

Jouw invoer

Om welke klant en welk product gaat het?	Voorbeeld Logistiek, het klantportaal voor zendingen
Wat merkt de klant?	Sinds maandag zien klanten van Voorbeeld Logistiek geen track-and-trace-updates meer in het portaal.
Wat is al geprobeerd?	Cache geleegd, opnieuw ingelogd en getest met twee accounts. Bij beide ontbreken de updates.
Wat betekent het voor de klant?	Ongeveer veertig klanten bellen nu de klantenservice van Voorbeeld Logistiek in plaats van zelf te kijken.
Wat wil je van de specialist weten?	Ligt het aan de koppeling met de vervoerder of aan het portaal?

Briefing voor de specialist

> Samenvatting voor de specialist
>
> Sinds maandag toont het klantportaal van Voorbeeld Logistiek geen track-and-trace-updates meer, bij meerdere accounts. De vraag is of de oorzaak in de koppeling met de vervoerder of in het portaal zit.

Urgentie

Hoog: zolang het duurt, krijgt de klant extra telefoontjes van zijn eigen klanten.

Wat vaststaat

Cache legen, opnieuw inloggen en een tweede account zijn geprobeerd. Een probleem bij één gebruiker is daarmee onwaarschijnlijk.

Wat nog ontbreekt

Het tijdstip van de laatste update die wel binnenkwam, en of er maandag iets aan de koppeling of het portaal is gewijzigd.

Bericht aan de klant

We hebben je melding doorgezet naar een specialist. We laten je weten wat de oorzaak is of welke informatie we nog nodig hebben.

Eerst controleren

Kijk of de vervoerder zelf een storing meldt, voordat de specialist gaat zoeken.

Dit is een concept van AI op basis van jouw invoer. AI heeft niets opgezocht of gecontroleerd. Toets het voordat je het gebruikt.