

Communicatiematrix VU (Vrije Universiteit Amsterdam) & leverancier

KLANT: VU			Externe leverancier		
Adres VU	De Boelelaan 1105 1081 HV Amsterdam tel. 020 - 598 0000 servicedesk.it@vu.nl				

Strategisch overleg					
Doel	Bespreken van de interne en externe invloeden, met als doel een optimaal niveau van tijdige, volledige en juiste ICT-diensten te verstrekken tegen acceptabele kosten.				
Frequentie	Een keer per jaar			Voorzitter	Afdelingshoofd Customer Services /
locatie	VU			Notulist	Afdelingshoofd Procesregie
Input	Ntb			Agenda	Ntb
Output	Verslag				Van te voren uitvragen
Functie & naam	Telefoon	E-mail	Functie & naam	Telefoon	E-mail
Afdelingshoofd Customer Services					
Contractmanagement IT					
Directeur SOZ					
Procesregie SOZ					

Tactisch overleg					
Doel	Het bewaken van de kwaliteit van de geleverde producten en diensten, op tactisch niveau.				
Frequentie	Elk Kwartaal			Voorzitter	Procesregisseur SOZ
locatie	VU			Notulist	Ntb
Input	Ntb			Agenda	Van te voren uitvragen
Output	Verslag en actielijst				
Functie & naam	Telefoon	E-mail	Functie & naam	Telefoon	E-mail
Teamleider Functioneel Beheer					
Functioneel Beheerder					
Procesregisseur SOZ (Student & Onderwijszaken)					
Procesbeheerder SOZ (Student & Onderwijszaken)					
Contractmanagement IT (optioneel)					

Operationeel/Ticket Overleg					
Doel	Het bewaken van de voortgang en kwaliteit openstaande en afgesloten tickets.				
Frequentie	Wekelijks			Voorzitter	Functioneel Beheer VU
locatie	VU			Termijn verslag	Direct in het ticket
Input	Ntb				
Output					
Functie & naam	Telefoon	E-mail	Functie & naam	Telefoon	E-mail
Functioneel Beheer					

Escalatie trap					
Frequentie	Ad-hoc				
locatie	VU/SfB				
Input	Issue of afwijking SLA				
Output	Verslag en actielijst				
Functie & naam	Telefoon	E-mail	Functie & naam	Telefoon	E-mail
IT Servicedesk/Functioneel Beheer *					

1e escalatie Teammanager Functioneel Beheer *

2e escalatie Afdelingshoofd IT Customer Services *

3e escalatie Directeur IT *

*Bovenstaande personen/afdelingen nemen contact op met de leverancier om een oplossing voor het probleem te vinden.

*Bij afwijking van de SLA volgt de KPI-trap (gesprekken)

