

## Microsoft Teams

# Een dag in het leven van - Service

Dit is Emma een Support Engineer die Microsoft Teams gebruikt om de betrouwbaarheid van de service aan klanten continue te monitoren en waar nodig te verbeteren.

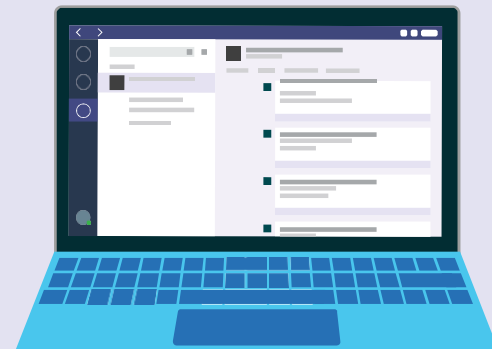


### 3:00 AM

Tijdens haar dienst ontvangt Emma een gesprek via Microsoft Teams met hierin een storing. Ze start een Teams meeting met de engineers die beschikbaar zijn.

### 3:05 AM

Ze opent Teams op haar laptop en bekijkt het incident dat binnen Teams gepost is via haar CRM systeem.



### 3:15 AM

Emma identificeert het probleem en laat haar bevindingen weten in de Teams meeting waarna specialisten hun ideeën inbrengen.



### 3:30 AM

Emma gebruikt de @mentions om de taken te verdelen en de engineers gaan aan de slag.



### 3:45 AM

Nadat iedereen zijn werk heeft gedaan zien Emma en haar Teamgenoten dat de storing is opgelost in het PowerBI Dashboard.



### 3:50 AM

Storing opgelost en er verschijnt vanuit het CRM systeem een melding in Teams.

### 8:00 AM

Terug op kantoor, maakt Emma een Teams meeting aan om de storingen van afgelopen nacht te bespreken. Ze bespreekt preventieve acties en gebruikt Planner in Teams taken toe te bedelen om te voorkomen dat er nog een storing voorkomt.



### 6:00 PM

Tijd voor een borrel, Emma nodigt haar collega's via Teams uit voor een borrel om de snelle oplossing te vieren.



### 5:00 PM

Emma belt in op een Live Site meeting via Microsoft Teams met haar managers om de storing te bespreken en aan te geven hoe ze dit in de toekomst kunnen voorkomen. Ze gebruikt het PowerBI dashboard in Teams om metrische gegevens te delen en haar plan.

