

Eskaleringsmatrise – Leveranse



GlobalConnect

| | 1. nivå | 2. nivå | 3. nivå | 4. nivå |
|-------------------------------------|--|---|--|--|
| Rolle | Kundeservice Leveranse | Escalation manager | Leder for leveransesupport og eskaleringer | Direktør Datacom Norge |
| Når kan det eskaleres | Dato gitt i ordrebekreftelsen er passert | Ny dato gitt på nivå 1 er passert og situasjonen er kritisk | Manglende fremdrift på nivå 2 | Manglende fremdrift på nivå 3 |
| Håndtering | Kunde mottar tilbakemelding på status, forventet leveringsdato og tid. | Sikre nødvendig ressursallokering og holde kunden jevnlig informert om status. | Videre koordinering på ledernivå med interne og eksterne ressurser/leverandører. | Tar ytterligere aksjon dersom saken ikke løses på nivå 3. |
| Kontakt-informasjon | Eskaleringsnivå 1 (Leveranse) eskaleringer@globalconnect.no Tlf: 08150 (tastevalg 4) Fra utland: +47 38 99 02 99 | Escalation Manager escalationmanager@globalconnect.no Tlf: +47 97 30 75 75 | John Philip Flaaten johfla@globalconnect.no Tlf: +47 92 09 02 77 | Kirsti Voldnes kirvol@globalconnect.no Tlf: +47 93 08 12 49 |
| Hvem hos kunden kan eskalere | Tekniker/Representant fra kunde eller partner | Incident Coordinator, Teamleder | Major Incident Manager, Avdelingsleder | Executive / Direktør |

NB! ALLE eskaleringer må også meldes via telefon til relevant eskaleringsnivå!

Informasjon ifm eskalering:

- GlobalConnect ordrenummer
- Kundens saksnummer/referanse (hvis aktuelt)
- Hvem ønsker tilbakemelding?
- Bakgrunn for eskalering?