

Eskaleringsmatrise – Operations



GlobalConnect

	1. nivå	2. nivå	3. nivå	4. nivå
Rolle	Kundeservice	Incident Coordinator (IC)	Major Incident Manager (MIM)	Carsten Bryder, COO
Time frame – unavailable service	1 time utover avtalt rettetid	6 timer utover avtalt rettetid	12 timer utover avtalt rettetid	
Håndtering	Kunde mottar tilbakemelding på status og estimert feilrettingstid. Tekniker informerer Incident Coordinator.	Kunde mottar tilbakemelding på status og estimert feilrettingstid. IC prioriterer saken og påser at teknikere med relevant skillset er tildelt saken.	Network Operation Center (NOC) koordinerer saken. Saken eskaleres internt hos underleverandører om nødvendighet.	Tar ytterligere aksjon dersom saken ikke løses på nivå 3.
Kontakt-informasjon	www.globalconnect.no/kontakt	ic@globalconnect.no Tlf: +47 38 99 01 11	mim@globalconnect.no Tlf: +47 477 72 306	cbr@globalconnect.dk Tlf: +45 40 35 74 30
Hvem hos kunden kan eskalere	Tekniker	Incident Coordinator, Teamleder	Major Incident Manager, Avdelingsleder	Operations Manager / Executive

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

Informasjon ifm eskalering:

- GlobalConnect saksnummer
- Kundens saksnummer
- Når ble saken først opprettet?
- Hvem skal motta tilbakemelding?
- Bakgrunn for eskalering?
- Kundens forventninger?