



# Eskalering av en felanmälan

Rutiner och kontaktvägar  
för Operatörer och  
Serviceproviders



## När du behöver eskalera

- Rätt ingång
- Rätt uppgifter
- Rätt prioriteringsnivå
- Så vi kan hjälpa dig snabbare

# Helpdesk för felanmälningar

- Din ingång vid felavhjälpning inom Skanova
- Du når oss på 0771-81 60 00 val 4
- Vi har öppet alla dagar 7/24/365

# Vad kan du eskalera?

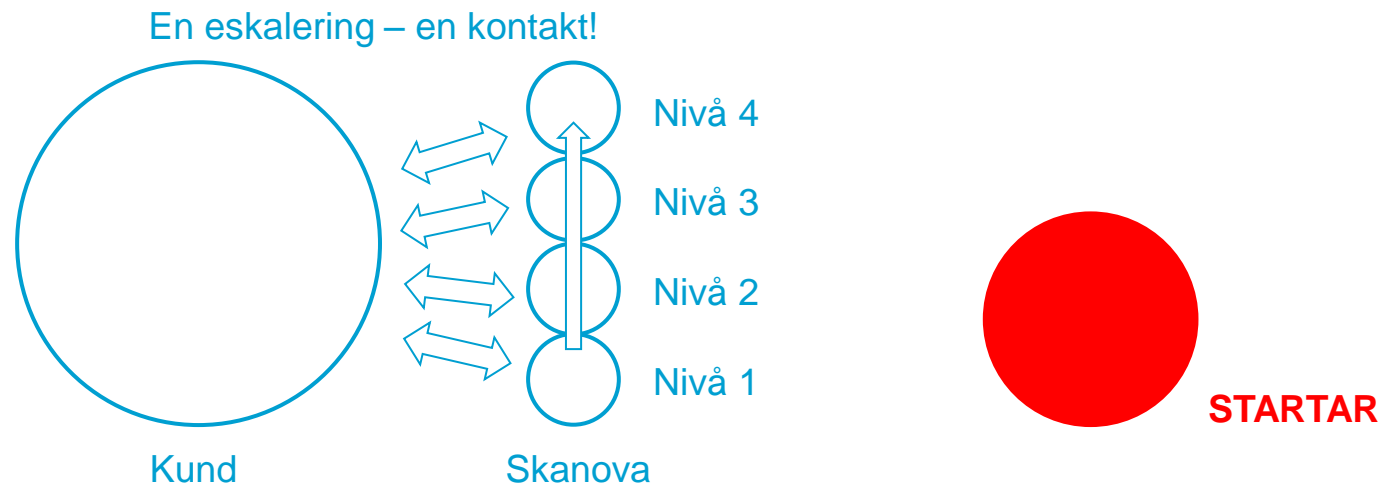
- Du kan alltid eskalera ett ärende!
- Exempel på tillfälle: en felanmälan som inte blir åtgärdad inom SLA tid.



# Eskaleringsrutin i tre steg

## Startar – Pågår – Avslutas

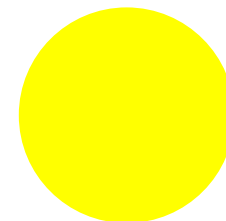
- Du ringer Skanovas helpdesk och begär eskalering
- Du anger ärendets referensnummer
- Skanovas helpdesk registrerar eskaleringen som nu startar



# Eskaleringsrutin i tre steg

## Startar – Pågår – Avslutas

- Vi lyfter ärendet till nivå 1 inom Skanova där eskaleringsansvarig tar över ansvaret.
- Vi har 4 nivåer för eskalering:
  1. Handläggare på Skanovas produktionsenhet / NOC
  2. Eskaleringsansvarig Skanovas produktionsenhet / NOC
  3. Sektionschef/Eskaleringsschef Skanova
  4. Avdelningschef Skanova
- Vi kommer tillsammans med dig överens om hur och när återkoppling ska ske.
- Om ett ärende lyfts av oss till nästa nivå gör vi en överlämning och ny ansvarig person kontaktar dig snarast (ca 30 min).

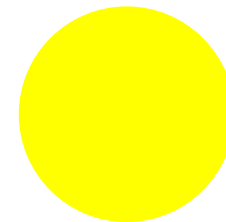


PÅGÅR

# Eskaleringsrutin i tre steg

## Startar – Pågår – Avslutas

- Prioritering av eskaleringen påverkas av hur allvarlig den tekniska situationen är t ex för dig som kund eller din slutkund.
- Upptäcker vi incidenter som kan komma att påverka kund agerar vi som om det redan har inträffat.

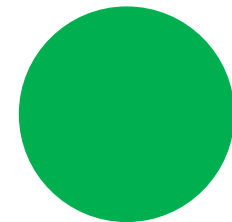


PÅGÅR

# Eskaleringsrutin i tre steg

## Startar – Pågår – Avslutas

- När ärendet är löst tar vi gemensamt med dig beslut om att avsluta eskaleringen.
- Den nivå hos oss som sist hanterade ärendet kontaktansvarig hos dig.
- Ärendet är nu avslutat.



PÅGÅR