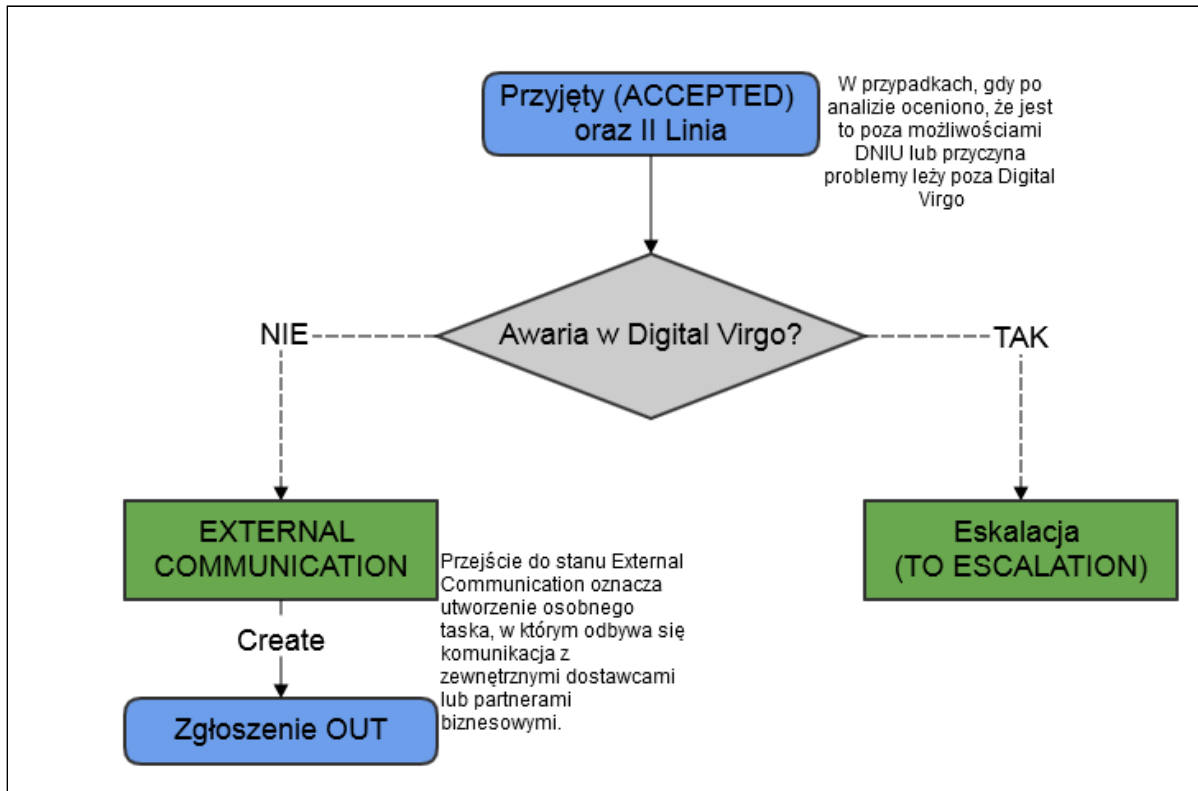




# Procedura Eskalacji i Obsługi Incydentów w III linii

Created by Bartosz BJ. Jakubiak, last modified by Maciej MP. Prusiński on Jun 24, 2014

## Procedura eskalacji



### Eskalacja:

Czy awaria wystąpiła po stronie Digital Virgo?

- jeśli **NIE** - należy zgłosić awarię do partnera jako Zgłoszenie OUT (zgodnie ze standardami opisanymi w **Zasady komunikacji mailowej**)
- jeśli **TAK** - eskalować do osoby odpowiedzialnej za dany obszar.

Zasady przeprowadzania eskalacji osobowej:

czas	priorytet	działania
21-6	wysokie nocne	natychmiastowa eskalacja funkcjonalna (wysłanie SMSa ze szczegółami awarii), w przypadku braku możliwości skontaktowania się u w ciągu 0,5h - eskalacja hierarchiczna (do kierownika departamentu, a następnie dyrektora IT)
17-21; 6-9	wysokie	natychmiastowa eskalacja funkcjonalna (najczęściej telefoniczna), w przypadku braku możliwości skontaktowania się - eskalacja hierarchiczna (do kierownika departamentu, a następnie dyrektora IT)
17-9	niskie	eskalacja bez potwierdzenia, przyjęcie do godziny 10:00 kolejnego dnia.
9-17	wszystkie	natychmiastowa eskalacja, po poinformowaniu właściwej osoby.

- priorytety niskie = Minor (normalny), Low (niski)
- priorytety wysokie = Critical, Major (wysoki)
- **UWAGA** - eskalacja osobowa może być przeprowadzana TYLKO do pracowników następujących działów: **DRTU, DRI, DARP, DBRR**. Przypadki gdy tylko ktoś spoza wymienionych działów może zająć się awarią należy podać w komentarzu kto się tym zajmuje a incydent zeskalować do nikogo ustawiając DW.

W teorii **DRTU** dostarcza nam usługę w postaci możliwości natychmiastowej eskalacji w godzinach 9-17, niezależnie od dostępności poszczególnych developerów:

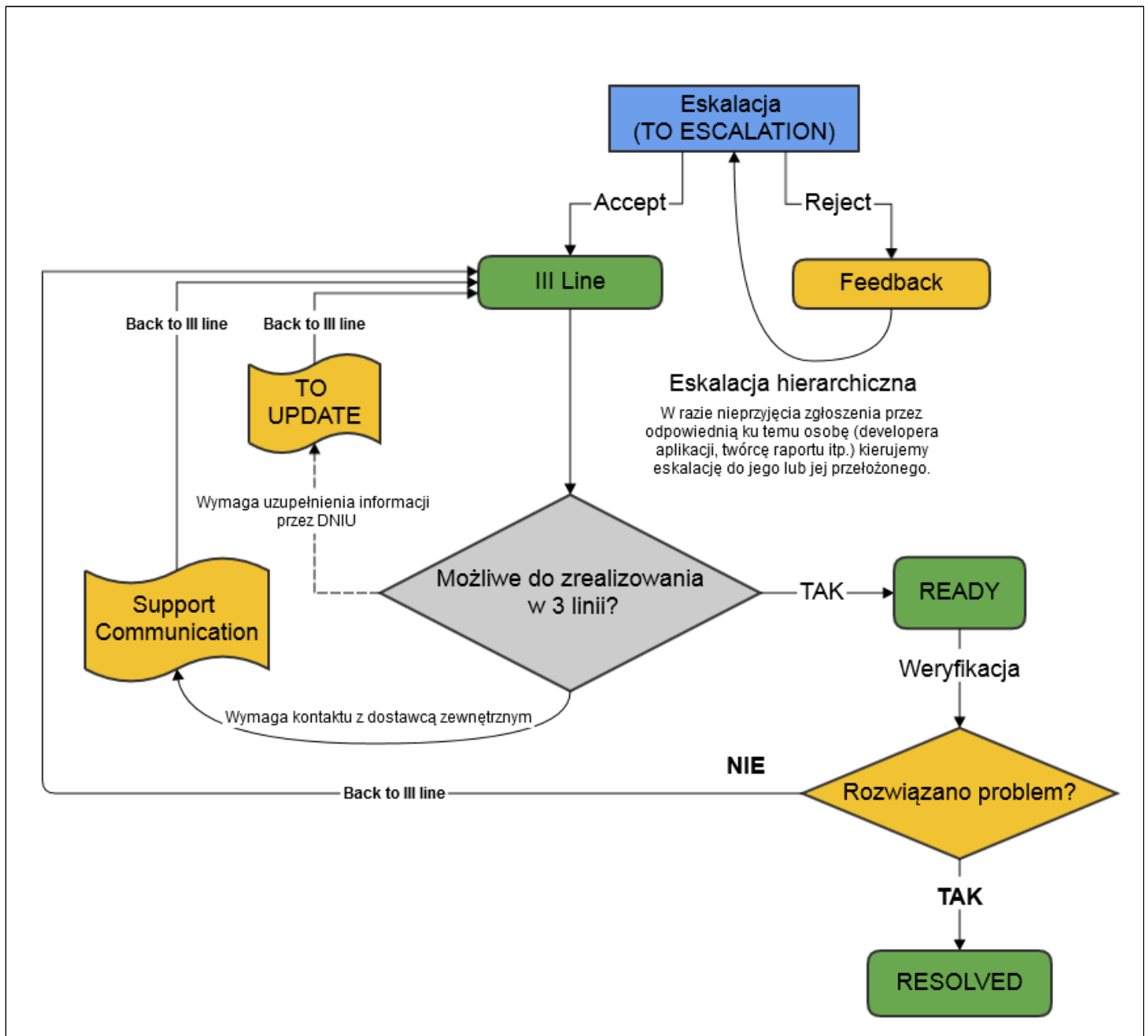
- w przypadku kiedy mamy pewność że developer przyjdzie przed upływem czasu przeznaczanego na przyjęcie eskalacji (np. obiad, spotkanie) - zapisujemy mu numer taska na kartce na monitorze/klawiaturze - i dokonujemy eskalacji wpisując w tasku że dokonano eskalacji zaocznej ze względu na krótką nieobecność developera. Developer po przyjeździe do stanowiska powinien potwierdzić w tasku przyjęcie eskalacji, w momencie, gdyby się okazało że nie jest ona dobrze zaadresowana, powinien zwrócić zadanie z adnotacją zawierającą przyczynę zwrócenia oraz wskazać osobę, która mogłaby zająć się tym zadaniem.
- w przypadku kiedy developer nie jest dostępny dłużej (np. urlop) lub odmawia przyjęcia eskalacji np. z powodu obciążenia inną pracą, eskalujemy do **osoby odpowiedzialnej za obszar** wg zakresu odpowiedzialności DRTU (obszarnicy oznaczeni grubymi liniami)

- osoby powyższe dokonują krótkiej analizy w celu określenia na kogo można eskalować taska. Jeśli takiej osoby nie wskażą, powinny same przyjąć eskalację incydentu.
- osoby powyższe powinny przyjąć eskalację incydentów dotyczących ich obszarów, w sytuacji kiedy nie można określić której dokładnie usługi dotyczy awaria.

## Reguły

- Eskalacje przyjmujemy po dokładnym zapoznaniu się z incydem, mając za priorytet jak najszybsze usunięcie lub obejście awarii.
- W momencie przyjęcia eskalacji, jesteście odpowiedzialni za koordynację prac przy jej rozwiązaniu od A do Z. Jeśli potrzebna jest pomoc innej osoby z DRTU, DNIU, DRI, DARP czy kogokolwiek innego, wtedy musimy o nią poprosić.
- Przed zwróceniem lub rozwiązaniem zadania w statusie **'READY'** weryfikujemy poprawność rozwiązania problemu.
- Eskalacja hierarchiczna:** W razie nieprzyjęcia zgłoszenia przez odpowiednią ku temu osobę (developera aplikacji, twórcę raportu itp) kierujemy eskalację do jego lub jej przełożonego. W razie nieobecności przełożonego lub nieprzyjęcia przez tę osobę - kierujemy się dalej (wyżej), najczęściej do dyrektora IT. Sytuacje konfliktowe także powinny być eskalowane do przełożonych.

## Eskalacja wewnątrz firmy



Podczas obsługi eskalowanego incydentu odpowiedzialność za rozwiązanie spoczywa na osobie, która przyjęła eskalację.

Poszczególne kroki obsługi w III linii wygląda następująco:

### TO ESCALATION:

- Potwierdzenie gotowości do diagnozy incydentu przez właściwego developera lub administratora. W przypadku eskalacji poza godzinami roboczymi dla incydentów o priorytetach **'Minor'** i **'Low'** takie potwierdzenie nie jest wymagane - należy sprawdzić rano czy była próba eskalacji takich incydentów.





- Incydent jest przypisywany do osoby obsługującej eskalację i zyskuje stan **'TO ESCALATION'**. To stan w którym III linia powinna zdecydować o przyjęciu lub odrzuceniu eskalacji. Na tą czynność przewiduje się **15 minut** dla incydentów **Critical** i **Major** oraz **godzinę roboczą** dla **Minor** i **Low**
- Przyjęcie lub odrzucenie (z podaniem przyczyny) incydentu. Przyjęcie opisywane dalej, odrzucenie powoduje powrót taska do statusu **'FEEDBACK'** i kolejną eskalację, funkcjonalną lub hierarchiczną w zależności od przyczyny odrzucenia.

### III LINE:

- Incydent pozostaje przypisany, zyskuje stan 'III line'.
- W przypadku, gdy ustalono konieczność wykonania pewnych działań z udziałem DNIU (np. wdrożenie poprawki, zebranie dodatkowych danych lub inna weryfikacja) należy *skorzystać ze statusu 'TO UPDATE'*, *wówczas wraca do obsługi przez pierwszą i drugą linię HL*.
- W przypadku, gdy istnieje konieczność komunikacji z klientem lub dostawcą zewnętrznym, należy stworzyć issue 'External Communication', powiązać go z incydentem, po czym ustawić stan **'Support Communication'**.
- W przypadku, gdy w przekonaniu obsługującego incydent jest BUG-iem (a więc jego naprawa powinna zostać zaplanowana) przy akceptacji opiekuna biznesowego produktu i z udziałem analityka tworzy issue typu **'BUG'** i linkuje go z incydentem - wówczas zgłoszenie zostaje rozwiązane. Dalsza naprawa odbędzie się w ramach realizacji BUG-a.
- W przypadku, gdy okazuje się że naprawy musi dokonać inna osoba z III linii, należy uzyskać potwierdzenie przyjęcia eskalacji przez tą osobę i przypisać na nią taska bez zmiany stanu.
- Zaraz po uzyskaniu uzasadnionej pewności co do tego że incydent został rozwiązany, należy przejść w stan **'READY'** uzupełniając dane:
  - Opis przyczyny awarii
  - Opis zastosowanego rozwiązania
  - Sposób i wynik weryfikacji tego rozwiązania
  - Pole **'Possible Incident Resolution'** czyli dawne '[HL] Rozwiązanie było możliwe w:' - opisuje czy dane zagadnienie mogło być rozwiązane samodzielnie przez DNIU (Helpline), czy dopiero przez osobę z III Linii wsparcia.

## Maksymalny czas obsługi

Czasy obsługi incydentów w III linii (liczony od momentu ustawienia w stan **'To escalation'** do ostatniego ustawienia w stan **'Ready'**) w zależności od priorytetu:

priorytet	czas realizacji
 Critical	2h
 Major	4h
 Minor	1d roboczy
 Low	2d robocze

 Like Be the first to like this