



COMPETENCE ■ HOUSE

Procedure for indberetning og håndtering af IT-problemer

Indhold

1. Indledning.....	3
2. Håndtering af fejl på GoDialog	4
2.1 Telefonisk indberetning af fejl på GoDialog	4
2.2 Skriftlig indberetning af fejl på GoDialog	5
2.3 Afhjælpning af fejl på GoDialog.....	5
3. Håndtering af manglende driftseffektivitet.....	6
3.1 Måling af driftseffektivitet	6
3.2 Indberetning om og afhjælpning af manglende adgang til GoDialog.....	6
3.3 Indberetning om og afhjælpning af lav driftseffektivitet	7
4. Håndtering af lange svartider	7
4.1 Måling af svartider	7
4.2 Afhjælpning af lange svartider	8
5. Eskalation	9
Bilag I – Kategorisering af fejl	10

1. Indledning

Dette notat indeholder i afsnit 2, 3 og 4 en beskrivelse af de procedurer, som Competencehouse anvender i forbindelse med håndtering af fejl, oplevede udfordringer, der skyldes manglende indsigt i, hvordan GoDialog fungerer, nedbrud af GoDialog samt lav driftseffektivitet og lange svartider.

Notatet indeholder også en beskrivelse af den eskalationsprocedure, som anvendes ved nedbrud af GoDialog, ved flere samtidige kritiske fejl samt ved en overskridelse på 15 % af servicemålene for driftseffektivitet og svartider.

NB!

Notatet indeholder Competencehouses:

- standardmål for driftseffektivitet og svartider
- standardprocedurer for afhjælpning af fejl og overskridelser af servicemål.

Nogle kunder har kontrakter, hvor der er aftalt andre servicemål og/eller andre procedurer for afhjælpning. Competencehouse vil for disse kunder følge de processer, der fremgår af kundens kontrakt og anvende kontraktens servicemål ved vurdering af behovet for at afhjælpe evt. problemer med lav driftseffektivitet og lange svartider.

2. Håndtering af fejl på GoDialog

2.1 Telefonisk indberetning af fejl på GoDialog

Opdager kunden en fejl eller støder kunden på en udfordring, er det ønskeligt, at kunden ringer direkte til kundesupporten (3838 0000) for på denne måde at sikre, at Competencehouse hurtigst muligt får de relevante informationer til brug for at afhjælpe fejl eller for at kunne give kunden vejledning om, hvordan kunden løser sin udfordring.

Der skelnes mellem kritiske fejl og ikke-kritiske fejl, jf. bilag I.

Ved samtalen foretager kundesupporten en foreløbig vurdering af om fejlen/udfordringen er:

- en kritisk fejl
- en ikke-kritisk fejl
- en udfordring, der skyldes kundens manglende indsigt i, hvordan GoDialog virker

og om fejlen/udfordringen:

- kan håndteres på baggrund af kundens mundtlige beskrivelse
- har en kompleksitet, hvor Competencehouse - for at kvalificere arbejdet med afhjælpningen - har brug for at få en mail fra kunden med yderlige informationer. Competencehouse vil typisk have brug for en beskrivelse af fejlen og information hvilken bruger der har oplevet fejlen og hvilken funktion brugeren anvendte, da fejlen opstod.

Såfremt fejlen/udfordringen kan håndteres på baggrund af kundens mundlige beskrivelse, får kunden oplyst:

- hvornår fejlen/udfordringen vurderes at være håndteret
- at han/hun vil få tilsendt en mail, når fejlen/udfordringen er håndteret.

Såfremt håndtering af fejlen/udfordringen kræver yderlige informationer, får kunden - efter at Competencehouse har modtaget kundens mail og har vurderet afhjælpningsopgavens kompleksitet - en mail med oplysning om:

- hvornår fejlen/udfordringen vurderes at være udbedret/håndteret
- at han/hun vil få tilsendt en mail, når fejlen/udfordringen er udbedret/håndteret.

2.2 Skriftlig indberetning af fejl på GoDialog

Når kunden skriver en indberetning *uden forudgående telefonisk kontakt* skal indberetningen:

- indeholde en beskrivelse af fejlen
- angive, hvilken funktion brugeren anvendte, da fejlen opstod
- angive, hvilken bruger der oplevede fejlen
- angive navn, tlf./mobil nr., mail, hvor Competencehouse kan ringe/skrive til med uddybende spørgsmål.

Såfremt den skriftlige indberetning er mangelfuld, beder Competencehouse kunden om at fremsende de manglende oplysninger.

Når Competencehouse har modtaget en mail fra kunden med korrekt indberetning og har vurderet afhjælpningsopgavens kompleksitet, får kunden en mail med oplysning om:

- hvornår fejlen/udfordringen vurderes at være udbedret/håndteret
- at han/hun vil få tilsendt en mail, når fejlen/udfordringen er udbedret/håndteret.

2.3 Afhjælpning af fejl på GoDialog

Dokumentation

Competencehouse registrer dagligt antallet af uløste kritiske fejl pr. dag.

Kritiske fejl

Når Competencehouse modtager en korrekt indberetning fra kunden, påbegyndes afhjælpningen STRAKS og fortsætter kontinuerligt inden for normal arbejdstid indtil fejlen er udbedret. Competencehouse orienterer kunden pr. mail mindst 1 gang pr. dag om status på fejlretningen.

Såfremt der på en arbejdsdag registreres mere end 10 uløste kritiske fejl, iværksættes en eskalationsproces jf. afsnit 5, bl.a. for at sikre, at der allokeres de nødvendige ressourcer til at udbedre fejlene.

Ikke-kritiske fejl

Når Competencehouse modtager en korrekt indberetning fra kunden, påbegyndes afhjælpningen af fejlen hurtigst muligt og fortsætter mindst 7 timer pr. arbejdsdag (inden for normal arbejdstid) indtil fejlen er udbedret. Kunden orienteres pr. mail, såfremt tidspunktet for udbedring af fejlen udskydes.

3. Håndtering af manglende driftseffektivitet

3.1 Måling af driftseffektivitet

Service mål

Tilgængelig driftstid i procent af hele driftstiden ≥ 98 %.

Målepunkter

Panopta Monitoring System og Competencehouses driftsserver.

Målemetode og hyppighed

Måleinterval: Panopta: 60 sek.

Competencehouses driftsserver: Løbende måling alle forespørgsler.

Måleenhed: Sekunder.

Måleperiode: Aftalt driftstid.

Rapportering

Driftseffektiviteten opgøres for hver af årets 12 måneder og rapporteres løbende til kunderne.

3.2 Indberetning om og afhjælpning af manglende adgang til GoDialog

Manglende adgang til GoDialog konstateres ved:

- at Competencehouse får melding fra overvågningssystemerne om, at GoDialog ikke er tilgængelig
- at en kunde skriftligt eller mundtligt gør opmærksom på, at GoDialog ikke er tilgængelig
- at en eller flere af Competencehouses medarbejdere, som er logget på GoDialog, opdager, at GoDialog bliver utilgængelig.

Når manglende adgang er konstateret:

- påbegyndes afhjælpningen STRAKS og fortsætter indtil problemet er løst
- orienteres alle kunders administratorer på mail om, at GoDialog ikke er tilgængelig, at arbejdet med at løse problemet er påbegyndt, at de vil få en mail, når GoDialog på ny er tilgængelig og at de mindst én gang pr. arbejdsdag vil få en status, såfremt problemet ikke skulle være løst.

Der igangsættes en eskalationsproces jf. afsnit 5, bl.a. for at sikre, at der allokeres de nødvendige ressourcer til løsning af problemet.

3.3 Indberetning om og afhjælpning af lav driftseffektivitet

Reduceret driftseffektivitet konstateres ved:

- at en kunde skriftligt eller mundtligt gør opmærksom på, at kunden oplever udfald på GoDialog
- at Competencehouse får melding fra overvågningssystemerne om, at GoDialog ikke svarer.

Ved henvendelser fra en kunde, tjekker Competencehouse, om de oplevede udfald skyldes it-problemer hos kunden eller reduceret driftseffektivitet. Hvis undersøgelsen viser:

- at udfaldene skyldes it-problemer hos kunden, orienteres kunden herom,
- at driftseffektiviteten har været ≥ 98 % orienteres kunden om, at grænseværdien for udfald ikke er overskredet
- at driftseffektiviteten har været ≤ 98 % orienteres kunden om, at Competencehouse påbegynder en afhjælpning af kundens problemer med udfald og at kunden vil få en mail, når problemerne er løst
- at driftseffektiviteten er ≤ 84 % orienteres alle kunder om, at der er problemer med driftseffektiviteten, at arbejdet med at løse problemerne er sat i gang, og at de vil modtage en mail, når problemerne er løst.

Såfremt driftseffektiviteten er mindre 84 % igangsættes en eskalationsproces jf. afsnit 5, bl.a. for at sikre, at der allokeres de nødvendige ressourcer til løsning af problemet.

4. Håndtering af lange svartider

4.1 Måling af svartider

Service mål

Maksimalt tilladte gennemsnitlige svartid i driftstiden 4 sekunder.

Målepunkt

På Competencehouses driftsserver.

Målemetode og hyppighed

Måleinterval: Løbende for alle funktioner på GoDialog.

Måleenhed: Sekunder.

Måleperiode: Driftstid; der måles KUN, når servicen er tilgængelig.

Rapportering

Svartiden opgøres løbende og kan på ethvert tidspunkt ses af kunderne.

4.2 Afhjælpning af lange svartider

Reducerede svartider konstateres ved:

- at en kunde skriftligt eller mundtligt gør opmærksom på, at kunden oplever lange svartider på GoDialog
- at en eller flere af Competencehouses medarbejdere, som er logget på GoDialog, oplever lange svartider, i forbindelse med anvendelse af en eller flere funktioner
- at Competencehouse får melding fra overvågningssystemerne om, at GoDialogs svartid er større end 4 sekunder.

Ved henvendelse fra en kunde, beder Competencehouse om at få oplyst, hvilke funktioner der har lange svartider.

Competencehouse undersøger herefter, om de lange svartider skyldes it-problemer hos kunden eller problemer på GoDialog. Hvis undersøgelsen viser:

- at lange svartider skyldes it-problemer hos kunden, orienteres kunden herom
- at svartiderne har været ≤ 4 sekunder orienteres kunden om at grænseværdien for svartid ikke er overskredet
- at svartiderne har været ≥ 4 sekunder orienteres kunden om, at Competencehouse SAMME DAG påbegynder en afhjælpning af problemerne med lange svartider og at kunden vil få en mail, når problemerne er løst
- at svartiderne er $\geq 4,5$ orienteres kunden om, at Competencehouse STRAKS påbegynder en afhjælpning af problemerne med lange svartider, at kunden vil få en mail, når problemerne er løst.

Såfremt svartiderne er større 4,5 igangsættes en eskalationsproces jf. afsnit 5, bl.a. for at sikre, at der allokeres de nødvendige ressourcer til løsning af problemet.

5. Eskalation

Ved nedbrud af GoDialog (jf. afsnit 3.2), ved overtrædelse af tærskelværdier for antallet af kritiske fejl (jf. afsnit 2.3), af tærskelværdier for driftseffektivitet (jf. afsnit 3.3) og/eller af tærskelværdier for svartider (jf. afsnit 4.2), er der etableret et beredskab, som indebærer:

1. at CEO STRAKS-orienteres af Head of IT
2. at berørte kunders GoDialog-administratorer orienteres hurtigst muligt
3. at CEO vurderer behovet for/træffer beslutning om, hvorvidt der er behov for:
 - at afholde et eskalationsmøde
 - at allokere ekstra evt. eksterne ressourcer til at udbedre fejl, optimere driftseffektiviteten og/eller svartiderne
 - at udarbejde en tidsplan for udbedringsopgaven
 - at fastlægge en mødeplan for statusopfølgning på udbedringsopgaven
 - at foretage en rapportering til Competencehouses bestyrelse og hvis relevant til Datatilsynet
 - at udvide informationen til berørte kunder, herunder tage stilling til hvor hyppigt der skal gives en orientering, og hvem der skal kontaktes: Kundernes CEO, økonomidirektør, IT-chef, HR-chef og/eller GoDialog-administratorer.

Bilag I – Kategorisering af fejl

Fejl på GoDialog

Der skelnes mellem kritiske fejl og ikke-kritiske fejl

Kritiske fejl på GoDialog omfatter:

- fejl, der medfører uoprettelige forhold eller medfører, at der i væsentligt omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kunden
- fejl, der i væsentlig grad hindrer brugernes videre arbejdsproces og lovgivningsmæssigt rettidige økonomiske dispositioner
- alvorlige fejl, der medfører, at flere væsentlige arbejdsprocesser hos Kunden ikke kan gennemføres , eller kun gennemføres ved væsentlige ændringer i arbejdsgangen

Ikke-kritiske fejl på GoDialog omfatter:

- betydende fejl, der resulterer i, at arbejdsprocesser ikke kan gennemføres, eller kun kan gennemføres ved ændringer i arbejdsgangen
- andre typer af fejl.