

axians

## Communicatie en escalatie document



## Algemeen

© Copyright 2018, Netlink B.V. te Utrecht, Nederland. Alle rechten voorbehouden. Axians is de merknaam van Netlink B.V.

Niets uit dit document mag door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch, of op welke andere wijze dan ook verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden. Tevens is het niet toegestaan om enige informatie op te slaan in een retrieval system, zonder dat u hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Axians ontvangen heeft.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Definities prioriteiten .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Escalatie procedure .....</b>	<b>5</b>
3.1	Escalatie proces .....	5
3.2	Escalatie van Services .....	5
3.3	Axians heeft zeven manieren om escalaties af te handelen .....	6
3.4	Cyclus van een escalatie .....	6
<b>4</b>	<b>Support procedure .....</b>	<b>7</b>
4.1	Axians ServiceDesk Workflow .....	7
4.2	Toelichting workflow .....	8
4.3	Doorlooptijden van Incidenten en wijzigingsverzoeken .....	8
4.4	Axians klantportaal .....	8
4.5	Direct melden van incidenten, vragen en storingen .....	9
4.6	Uitwisselen van bestanden (software, logging etc.) .....	10
<b>5</b>	<b>Communicatie matrix Axians .....</b>	<b>11</b>
5.1	Axians ServiceDesk .....	11
5.2	Axians escalatie contact matrix .....	12
5.3	Axians Salesdesk .....	12
5.4	Axians Contracting .....	12

## 1 Inleiding

Om tot een goede samenwerking te komen is het belangrijk dat zowel Axians als haar klanten elkaar goed informeren over zaken die spelen op gebied van het Netwerk, Security, Unified Communications, Datacenter & Storage en IP Address Management.

Dit document beschrijft de escalatie en support procedures van Axians, met de daarbij behorende communicatie matrix. Door deze te hanteren op het moment van ongewenste situaties (binnen het netwerk), worden vertragingen zoveel mogelijk voorkomen.

Dit document is ook vertaald in het Engels. Mocht er door de vertaling een interpretatie geschil ontstaan, dan is de Nederlandse versie leidend. De Engelse versie kan op aanvraag worden verzonden.

## 2 Definities prioriteiten

Axians onderscheidt vier verschillende niveaus ten aanzien van de prioriteit van incidenten, te weten:

### Prioriteit 1: Netwerk down

Het netwerk is down, de impact op de business is hoog. Axians en de betreffende leverancier zullen fulltime middelen beschikbaar stellen om de situatie op te lossen.

### Prioriteit 2: Netwerk gedeeltelijk down

Een gedeelte van het netwerk is down, of sommige functies van het management systeem zijn niet operationeel. De impact op de business is gemiddeld, maar wel kritisch tot belangrijk. Een alternatieve doeltreffende oplossing wordt beschikbaar gesteld.

### Prioriteit 3: Component down



Eén (1) component van het netwerk is down, of het management systeem werkt gedeeltelijk. De impact op de business is gemiddeld tot laag. Een alternatieve doeltreffende oplossing wordt aangeboden.

### Prioriteit 4: RFI of RFC

De klant heeft installatie/configuratie informatie nodig, of een verzoek tot wijziging (add's and changes). De impact op de business is laag of niet aanwezig. De oplossing wordt met lage prioriteit afgehandeld.

De prioriteit van een incident wordt door Axians ServiceDesk geclassificeerd aan de hand van de onderstaande tabel.

Axians prioriteiten tabel

Prioriteiten	Urgentie 	Kritisch	Belangrijk	Gewenst	Kosmetisch of nieuw
Impact van de business 	Aantal gebruikers	Netwerk down	Netwerk gedeeltelijk down	Component down	RFI of RFC
<b>Hoog</b>	100%	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 3	Prioriteit 4
<b>Gemiddeld</b>	50%	Prioriteit 2	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
<b>Laag</b>	10%	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 3	Prioriteit 4

De kolommen "Impact van de business" en "Aantal gebruikers" kunnen los van elkaar gelezen worden. In overleg kan een incident worden geclassificeerd onder "Prioriteit 1".

### 3 Escalatie procedure

Wanneer een incident niet wordt opgepakt binnen het afgesproken servicelevel, zal het incident door de Axians organisatie volgens het onderstaande schema worden geëscaleerd.

Prioriteiten	1	2	3	4
<b>Duty Manager</b>	1 uur	4 uur	1 dag	4 dagen
<b>Service Delivery Manager</b>	2 uur*	6 uur*	2 dagen*	8 dagen*
<b>Business Unit Manager</b>	4 uur	8 uur	4 dagen	10 dagen

\* Vanaf dit moment wordt het aangemelde incident geëscaleerd naar een derde partij.

#### 3.1 Escalatie proces

Volgens het escalatie proces bewaakt de ServiceDesk van Axians de afhandeling van gemelde incidenten (tickets). De voortgang ten aanzien van het ticket en/of verzoek tot extra informatie of wijzigingen ten aanzien van de status van het ticket worden door middel van een automatisch mail proces aan de kant van Axians aan de klant geboden. Belangrijk is dat bij een dergelijk verzoek het email adres wordt gebruikt van de persoon die het ticket heeft aangemeld bij Axians.

Het escalatie proces is van kracht wanneer alle gevraagde informatie/testresultaten zijn verschaft aan Axians en/of gevraagde handelingen door de klant zijn verricht en de uitkomsten hiervan zijn gecommuniceerd aan Axians, zonder dat hier het gewenste resultaat uit voort is gekomen.

De escalatie tijd start wanneer bovengenoemde criteria zijn voldaan. Een work-around kan een oplossing zijn voor het tijdelijk oplossen van de escalatie, alvorens een definitieve oplossing wordt geboden.

#### 3.2 Escalatie van Services

Onder escalatie van Services wordt verstaan: een vraag, een storing en/of een project waarvan de bijkomende situatie niet volgens de standaard procedure afgehandeld kan worden. Het doel van deze escalatie procedure is om ervoor te zorgen dat er (binnen de mogelijkheden) zo snel mogelijk naar een oplossing wordt gezocht om de ontstane situatie naar een normale status te brengen.

Axians onderscheidt drie escalatie vormen:

1. Technische escalatie
2. Functionele escalatie
3. Tijdsnorm escalatie

### 3.3 Axians heeft zeven manieren om escalaties af te handelen

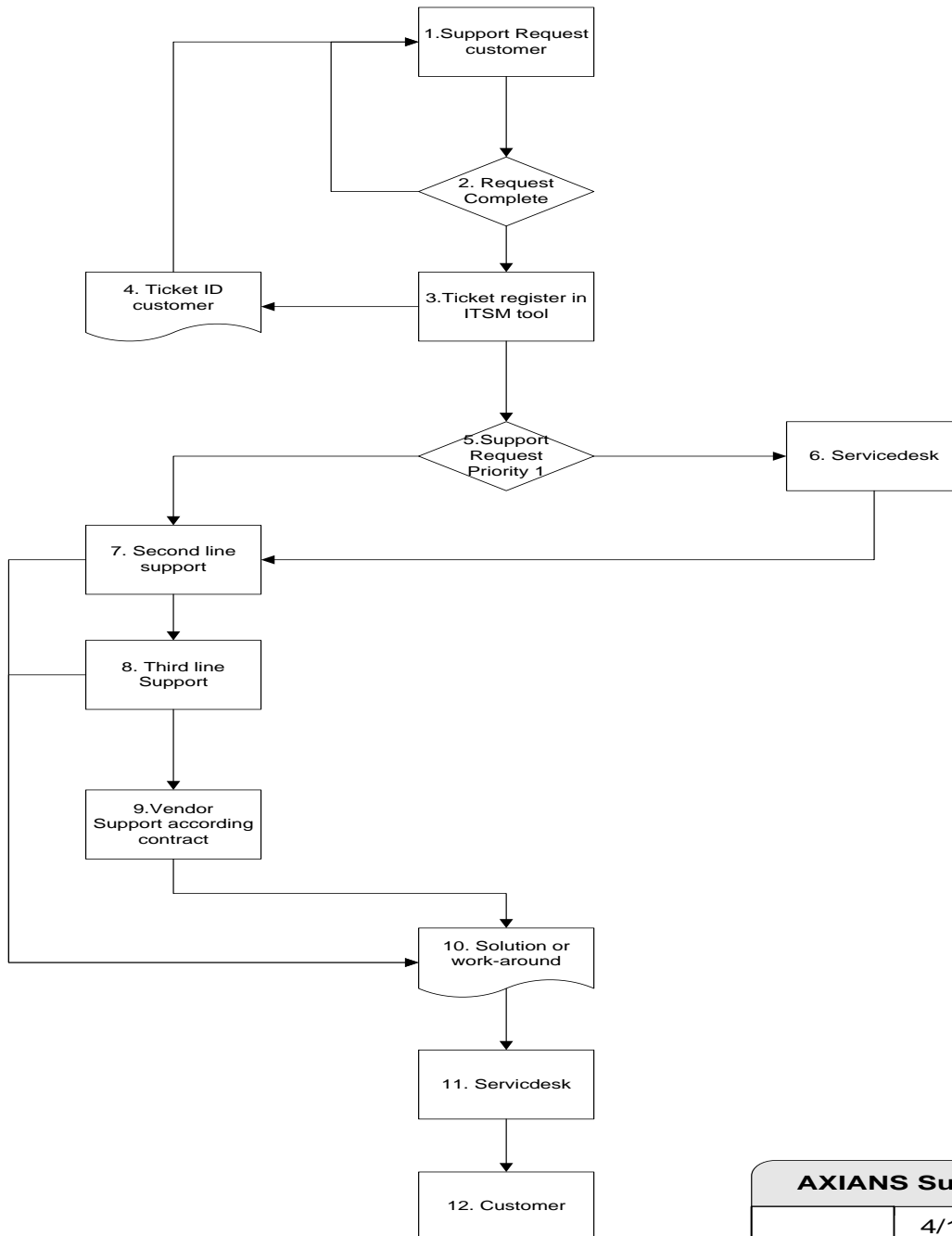
1. Extra order: de oorzaak van het incident ligt binnen het portfolio van de product en/of de dienstspecificaties, maar buiten de op dat moment afgenomen product of dienstspecificaties. Om het vereiste resultaat te krijgen dient er een extra product of dienst te worden afgenomen;
2. Het incident wordt veroorzaakt buiten de invloedssfeer van Axians. Zodra de Axians ServiceDesk dit constateert, wordt dit aan de klant gemeld en het ticket gesloten;
3. Extra onderzoek: met behulp van extra onderzoek van de leverancier en/of fabrikant kan een oplossing geboden worden.
4. Reparatie: de oorzaak van het probleem wordt veroorzaakt door een defect binnen het product. Het product zal met de grootste zorg door de geschikte dienstpartner worden hersteld.
5. Uitwisseling: het niet functionele product wordt geruild voor een functioneel product.
6. Terugname: het niet-functionele product wordt teruggenomen.
7. Informatie: de klant is geïnformeerd over de omstandigheden en keurt het goed.

### 3.4 Cyclus van een escalatie

1. De start van een escalatie begint met het verzamelen van alle relevante informatie die nodig is om een goed beeld te krijgen van het incident. Dit geschiedt door een van de Axians ServiceDesk medewerkers. Deze Axians ServiceDesk medewerker is vanaf dit moment 'eigenaar' van de escalatie.
2. De eigenaar zal (indien nodig in een overleg samen met medewerkers van Axians) het incident bij de klant evalueren. Axians zal (eventueel in overleg met de klant) een besluit nemen ten aanzien van de juiste handelswijze om tot een oplossing te komen ten aanzien van het incident.
3. De eigenaar zal (eventueel in samenwerking met de klant) de gekozen oplossing/methode ten uitvoer brengen. Additionele relevante informatie welke tijdens het uitvoeren van deze gekozen oplossing/methode naar voren komt wordt bijgehouden in het ticket. Er is dagelijks contact met de eigenaar van het incident en de Duty Manager over de voortgang.
  - a. Wanneer de gekozen oplossing/methode niet leidt tot het gewenste resultaat, wordt er binnen Axians een escalatie meeting gestart. Tijdens deze meeting wordt een nieuw besluit genomen ten aanzien van de juiste handelswijze om tot een oplossing van het incident te komen. Het inschakelen van de betreffende leverancier/vendor van het product of de dienst zal in dit stadium aan de orde komen. Indien noodzakelijk wordt deze betrokken bij het incident. Het traject naar het komen tot een plan van aanpak en een oplossing wordt voortgezet en gecommuniceerd door Axians.
  - b. Wanneer blijkt dat de oplossing/methode het incident heeft verholpen, wordt de klant hiervan op de hoogte gebracht. De klant wordt gevraagd of de manier waarop de oplossing tot stand is gekomen naar tevredenheid is. Een aantal dagen nadat het incident is verholpen wordt de klant nogmaals gecontacteerd om te vernemen of het resultaat naar tevredenheid is.
4. Nadat de klant heeft aangegeven tevreden te zijn met het resultaat, wordt alle relevante informatie van de escalatie verzameld. Het verloop en de mogelijke oorzaak van het incident worden op management niveau geëvalueerd. Indien nodig zullen er verbeteringen binnen Axians worden aangebracht of er zal een advies traject worden gestart om ervoor te zorgen dat het incident niet meer voorkomt. De klant is vrij om te bepalen of ze gebruik wenst te maken van het gegeven advies.

## 4 Support procedure

### 4.1 Axians ServiceDesk Workflow



AXIANS Support workflow		
	4/10/2008	

## 4.2 Toelichting workflow

1. Verzoek vanuit de klant komt binnen bij Axians ServiceDesk via telefoon of e-mail voor support, wijziging(en) of informatie (incident).
2. De Axians ServiceDesk valideert of het aangeleverde incident voorzien is van voldoende informatie. Wanneer dit niet het geval blijkt te zijn zal de Axians ServiceDesk contact opnemen met de contactpersoon van de klant om additionele informatie te verkrijgen.
3. Ticket wordt volledig geregistreerd in de ITSM helpdesktool van Axians.
4. Ticket ID wordt automatisch verstuurd naar de klant.
5. Ticket wordt gewogen op prioriteit, wanneer het een prioriteit 1 incident blijkt te zijn, wordt deze direct naar de tweede lijn doorgezet. Overige prioriteiten lopen volgens de SLA, zoals deze contractueel is vastgelegd.
6. De medewerkers van de Axians ServiceDesk werken aan het verhelpen van incidenten welke gekwalificeerd worden onder prioriteit 2, 3 en 4. Wanneer dit niet binnen de volgens de SLA gestelde tijd tot het gewenste resultaat leidt, wordt deze doorgezet naar de tweede lijn.
7. De tweede lijn support van Axians werkt aan het verhelpen van het incident. Wanneer dit niet binnen de gestelde tijd tot het gewenste resultaat leidt, wordt deze naar de derde lijn doorgezet.
8. De derde lijn support van Axians werkt aan het verhelpen van het incident. Wanneer dit niet binnen de gestelde tijd tot het gewenste resultaat leidt, wordt het incident geëscaleerd naar de betreffende leverancier/vendor.
9. Afhankelijk van de prioriteit en de contract vorm zal de leverancier/vendor binnen de vastgestelde tijd een oplossing bieden.
10. Een oplossing of work-around voor het incident wordt door de tweede of derde lijn supportmedewerker van Axians of door de leverancier/vendor aangeleverd via het aangemaakte ticket.
11. De Axians ServiceDesk informeert de klant.
12. De klant test de oplossing en bevestigt of de geboden oplossing tot het gewenste resultaat heeft geleid.

## 4.3 Doorlooptijden van Incidenten en wijzigingsverzoeken

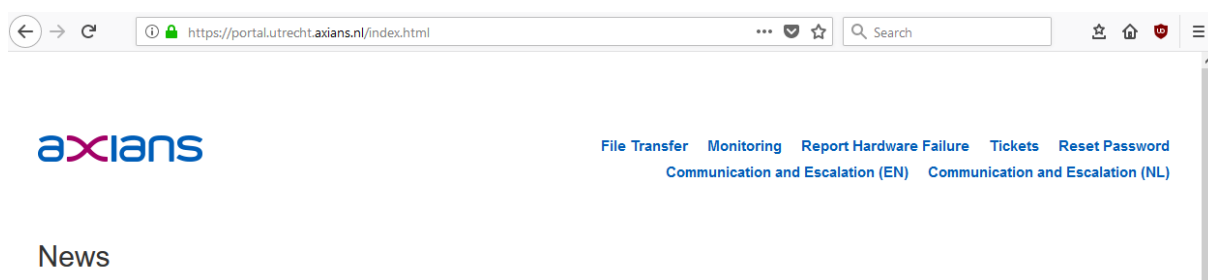
Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en een gegarandeerde opvolging na te kunnen komen plaatsen wij streefdata in onze tickets.

Wij rekenen dan ook op uw terugkoppeling als wij een oplossing aanbieden of een update vragen.

Als wij na zeven dagen geen reactie hebben ontvangen op onze verzoeken gaan wij er van uit dat uw verzoek naar tevredenheid is afgehandeld en zullen wij ons ticket sluiten.

## 4.4 Axians klantportaal

Axians Utrecht maakt voor haar diensten gebruik van een toegangsportaal; dat is te bereiken via <https://portal.utrecht.axians.nl>.



25-6-2018 | [Communicatie en escalatie document](#) |



Van daaruit kunt u kiezen voor verschillende diensten zoals onze FILES server (file transfer via HTTPS), monitoring applicatie en het ticketsysteem.

Ook kunt u hier u wachtwoord wijzigen voor toegang tot de FILES server en het ticketsysteem en een hardware storing melden.

**LET OP: Prio 1 storingsen dienen buiten kantoor tijden ook telefonisch gemeld te worden bij onze ServiceDesk (030-2485485 optie 1).**

Een hardware storing kan ook nog steeds via het ticketsysteem gemeld worden; dan zijn uw NAW gegevens al bekend en hoeven die niet ingevuld te worden.

De meest recente versie van dit document kunt u ook terugvinden op de portal.

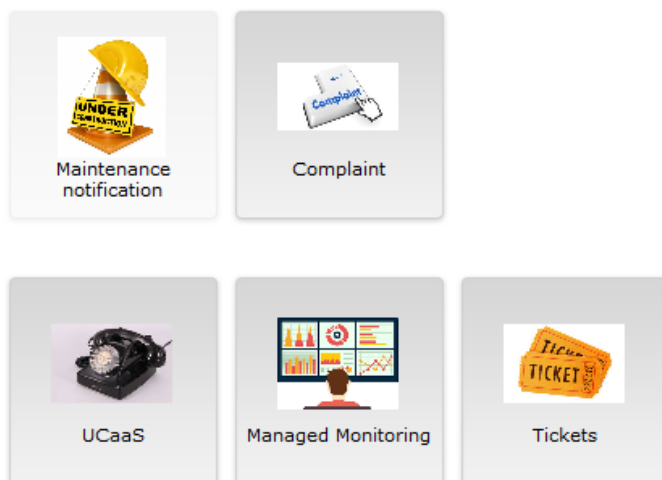
Onder het item News zullen wij artikelen publiceren die van belang kunnen zijn voor de netwerk devices in uw organisatie betreffende beveiligingsissues en mogelijk andere vulnerabilities.

## 4.5 Direct melden van incidenten, vragen en storingsen

Een rechtstreekse toegang tot het ticketsysteem is <https://tickets.utrecht.axians.nl>

U heeft hiervoor een uitnodiging ontvangen met de login gegevens. Mocht dat niet het geval zijn of deze gegevens kwijt zijn, verzoeken wij u contact op te nemen met onze ServiceDesk.

Via het ticketsysteem kunnen incidenten, hardware defecten, vragen en/of changes worden ingediend. Ook is het mogelijk een email te sturen naar [tickets.utrecht.nl@axians.com](mailto:tickets.utrecht.nl@axians.com); deze berichten zullen automatisch worden ingelezen.



Onder Tickets kunt u een vraag stellen en/of een hardware defect melden.

Voor telefonie aanvragen en wijzigingen verzoeken wij u zoveel mogelijk gebruik te maken van de voorgedefinieerde formulieren zodat wij meteen voorzien zijn van alle, voor ons, benodigde gegevens om uw aanvraag zo snel mogelijk te kunnen behandelen.

Eventueel gepland onderhoud kan vooraf gemeld worden zodat onze ServiceDesk op de hoogte is van geplande werkzaamheden. Dit heeft geen verdere impact maar wij hopen u hier mee beter van dienst te zijn indien er een issue optreedt dat opvolging aan onze kant nodig heeft.

## **4.6 Uitwisselen van bestanden (software, logging etc.)**

Het in § 4.5 genoemde login account met inlogcode is ook geldig voor onze FILES server (files.utrecht.axians.nl) die bereikbaar is via FTP, SFTP, FTPS, HTTP en HTTPS en bedoeld is voor het downloaden/of uploaden van bestanden.

## 5 Communicatie matrix Axians

Middels deze communicatie matrix wil Axians duidelijkheid creëren omtrent de mogelijkheden die er zijn om op elk gewenst moment contact op te nemen met Axians.

### 5.1 Axians ServiceDesk

De Axians ServiceDesk is een centraal aanspreekpunt voor alle ICT dienst gerelateerde vragen die Axians biedt.

Hierbij is het streven dat de klant centraal staat en Axians klantgericht en klantvriendelijk kan opereren. Meldingen kunnen telefonisch, per e-mail en via de website van Axians aangemeld worden. Van 08:30 tot 17:30 uur kan direct het nummer van de Axians ServiceDesk gebeld worden voor problemen. Aanmeldingen via e-mail en/of website zijn uiteraard niet tijdgebonden.

#### Service window Axians ServiceDesk maandag tot en met vrijdag:

<b>Service window:</b>	08:30 – 17:30 uur
<b>Telefoonnummer:</b>	+31 30 248 5485 (optie 1)
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:support.utrecht.nl@axians.com">support.utrecht.nl@axians.com</a>
<b>Planning:</b>	+31 30 248 5485 (optie 2)
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:planning.utrecht.nl@axians.com">planning.utrecht.nl@axians.com</a>
<b>Duty Manager</b>	+31 30 248 5484
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:dutymanager.utrecht.nl@axians.com">dutymanager.utrecht.nl@axians.com</a>

Axians heeft een centrale ServiceDesk met gegarandeerde openstelling van 08:30 uur tot 17:30 uur. Klanten kunnen hier terecht voor:

- Storingsmeldingen
- RMA
- Service Requests
- Routinewijzigingen (standaard changes)
- Service informatie

#### Service window Axians ServiceDesk buiten kantoor tijd en in het weekend, maandag tot en met zondag (7x24)\*:

<b>Service window:</b>	<b>maandag t/m vrijdag</b> 17:30 – 08:30 uur <b>zaterdag en zondag</b> 00:00 – 24:00 uur
<b>Telefoonnummer:</b>	+31 30 248 5485

\*Storingen waarbij in het contract een gegarandeerde responsetijd is afgesproken, dienen ook altijd telefonisch te worden gemeld op het servicenummer +31 (0)30-248 5485. U wordt hier 24 uur per dag te woord gestaan.

## 5.2 Axians escalatie contact matrix

Onderstaande matrix geeft de volgorde weer waarop in geval van het melden van een escalatie contact kan worden opgenomen met de verschillende contacten binnen Axians.

### Axians escalatie contact matrix:

<b>Duty Manager</b>	+31 30 248 5484
<b>Client Manager:</b>	+31 30 248 5xxx of +31 6 xxxxxxxx
<b>Manager Operations &amp; Contracting</b>	+31 30 248 5413 of +31 6 47250889
<b>Business Unit Manager</b>	+31 30 248 5470 of +31 6 21277287

## 5.3 Axians Salesdesk

De Axians Salesdesk is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8:30 t/m 17:00. Klanten kunnen hier terecht voor:

- Offerte verzoek
- Status bestellingen
- Prijsopgave

Axians Salesdesk maandag tot en met vrijdag:

<b>E-mail</b>	<a href="mailto:salesdesk.utrecht.nl@axians.com">salesdesk.utrecht.nl@axians.com</a>
<b>Telefoonnummer</b>	+31 30 248 5333

## 5.4 Axians Contracting

De Axians Contracting afdeling is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8:30 t/m 17:00. Klanten kunnen hier terecht voor:

- Status contract
- Eind datum contract
- Algemene contract informatie
- Facturatie
- Overzicht contracten

Axians Contracting maandag tot en met vrijdag:

<b>E-mail</b>	<a href="mailto:contracting.utrecht.nl@axians.com">contracting.utrecht.nl@axians.com</a>
<b>Telefoonnummer</b>	+31 30 248 5200