

AU Procesbeskrivelser – Incident Management og Service Request

Indhold

AU Procesbeskrivelser – Incident Management og Service Request	1
Formål med dokumentet:.....	2
Introduktion til processerne:.....	2
Målgruppe for processerne:.....	2
Proces governance:	2
AU Incident og Request proces principper:.....	2
Processerne - flowcharts	4
Incident processen	4
Service Request processen	4
Processernes statuskoder	6
Prioriteringsmatrice.....	8
Incident:.....	8
Service request:	8
AU Eskalations matrice	11
Procesretningslinjer for brugen af Cherwell	12
Kort form og detaljer:	12
Kort form – ”De fem bud”:.....	14
Samlet sagsflow for en sag oprettet via Cherwell portalen	15

Formål med dokumentet:

Dette dokument er en revision af det oprindelige procesretningslinjer-dokument, foretaget ca. to år efter ibrugtagning af processer og værktøj. . Procesretningslinjerne beskrevet i dette dokument er lavet for at kunne dokumentere de regler/aftaler, der ikke umiddelbart er synlige i ITSM værktøjet. Dette dokument er det autoritative dokument, som i detaljeret form beskriver procesretningslinjerne. Procesretningslinjerne er dokumenteret i en anden og kortere form ud imod organisationen, men oplysningerne til disse andre udgaver af dokumentationen oprinder alle fra aftaler fastholdt i dette dokument.

VD-områderne kan afvige fra disse processer, men områderne har tilsluttet sig dem som helhed.

På au.dk vil der være en meget kort version foreløbigt benævnt "De 5 principper", hvor man på overskriftform som medarbejder kan blive mindet om procesretningslinjerne. På websiden indeholdende de 5 principper vil man kunne folde en undermenu ud med yderligere information. Samme dokumentation vil også være tilgængelig i et dokument, der kan printes.

Introduktion til processerne:

Incident Management processen handler om at behandle pludseligt opståede problemer. Disse kaldes for Incidents. Processens overordnede målsætning er at gøre slutbrugeren i stand til at arbejde videre igen hurtigst muligt.

Service Request processen handler om at behandle forespørgsler fra slutbrugerne. Det kan være forespørgsel på et nyt tastatur, et spørgsmål omkring brugen af Excel eller en forespørgsel om klargørelse af et undervisningslokale.

Målgruppe for processerne:

Medarbejdere, studerende og gæster på AU.

Proces-governance:

Processerne ejes af en Procesejer, og understøttes og vedligeholdes til dagligt af en række Procesmanagers. Disse er organiseret i AU ITSM Procesforvaltningen. Procesmanagers har deres daglige virke i AU IT, Supportenhederne og VD-områderne, og agerer som ambassadører i hele AU's arbejde med processerne.

AU Incident og Request procesprincipper:

- Fælles og ens processer på tværs af AU.
- Alt supportarbejde registreres - enten via normal oprettelse af sager eller ved supporterens brug af Kviksager.

- Incidents og Requests oprettes primært gennem AU's Serviceportal eller via indgående mail.
- Incident- og Requestprocesserne ejes af en Procesejer og understøttes og vedligeholdes af en række Procesmanagers.
- Procesejer og Procesmanagers er samlet i AU ITSM Procesforvaltningen.
- Eventuelle uoverensstemmelser i Procesforvaltningen behandles i CSI-forum, der har endelig beslutningskompetence.
- 1st Line support har som hovedregel ansvaret for kommunikation med slutbrugeren.
2. og 3. Line support modtager Incidents og Requests til deres teams dispatcher kø, hvorefter de ekspederes videre til den enkelte Supporter.
- Slutbrugere kan indenfor 30 dage genåbne sager, de ikke har modtaget den ønskede løsning på.
- Udført arbejde på sager dokumenteres udførligt i de enkelte sager af hensyn til kolleger og generel vidensdeling.

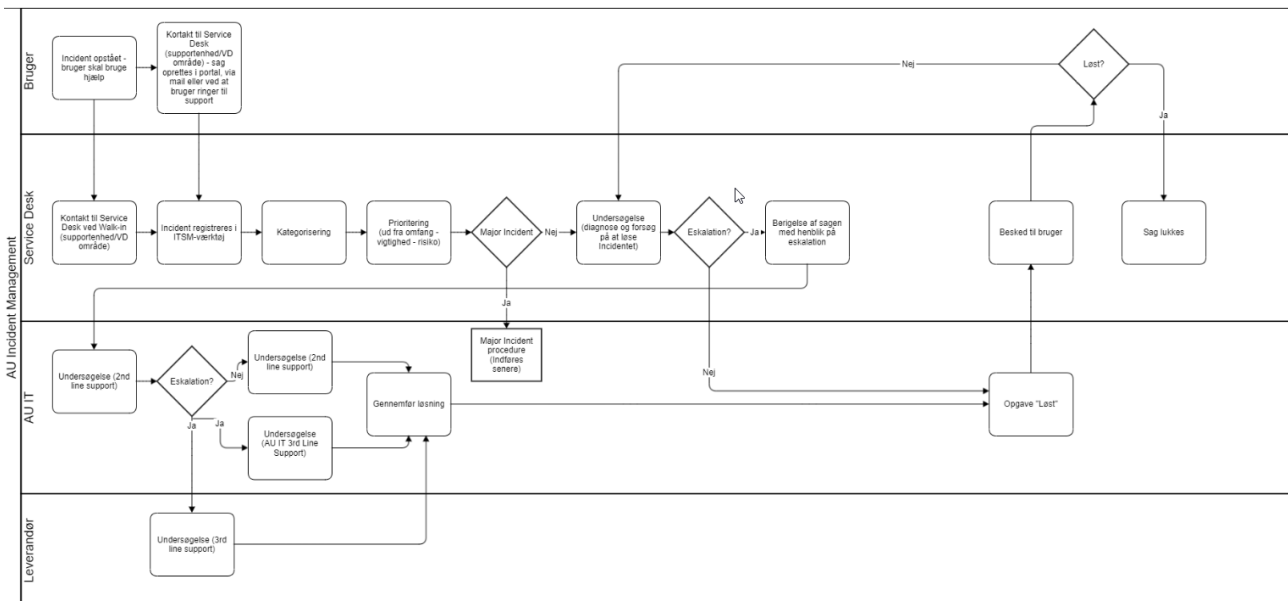
Processerne - flowcharts

Nedenfor er vist AU's proces flowchart for henholdsvis Incident og Request processerne. De ligner til forveksling hinanden, og er også i Cherwell konfigureret meget ens. VD-områdernes processer kan afvige fra disse processer i detaljen, men har tilsluttet sig til dem som helhed.

Incidentprocessen

Incidentprocessen på AU er baseret på ITILs anbefalinger og implementeret i AU's ITSM-værktøj.

Processens flowchart ser således ud (venligst bemærk at i disse flowcharts er uploadet til ITSM sitet på au.dk i høj opløsning):

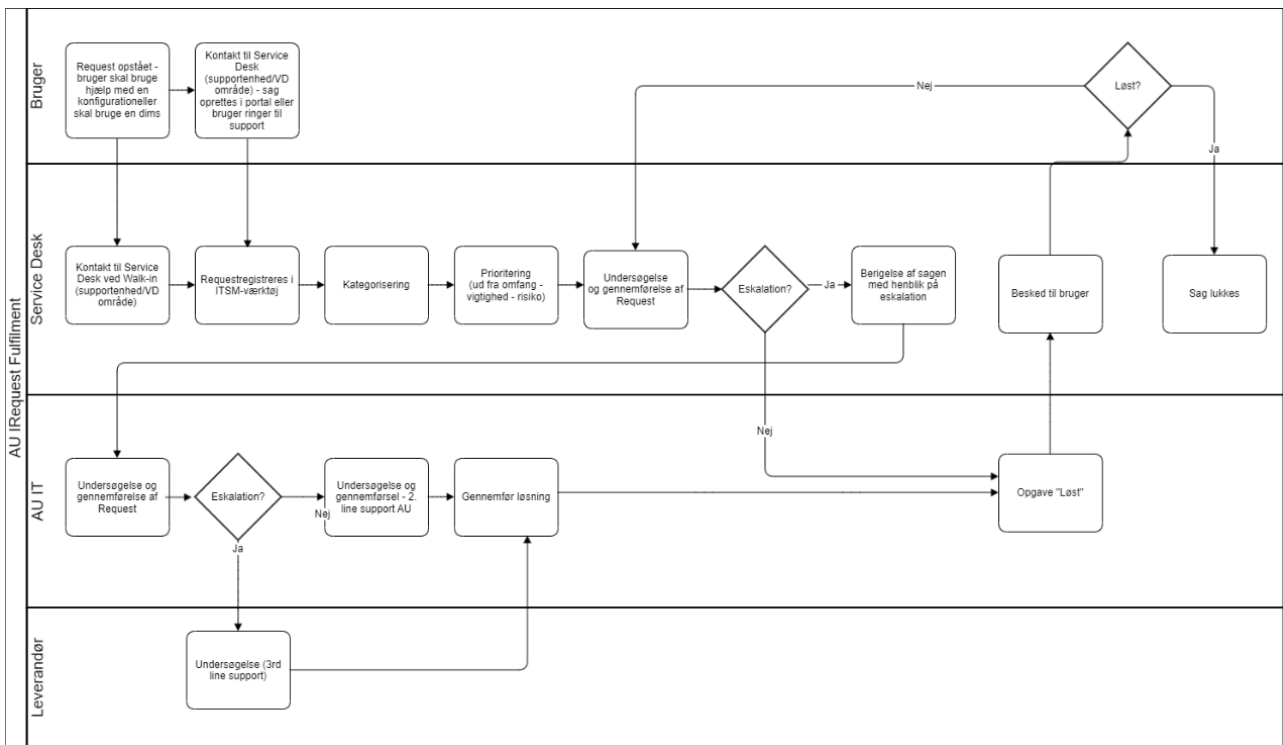


Der vil over tid blive tilkoblet yderligere elementer til dette flow såsom håndteringen af Major Incidents, Problems og integration med en kommende Knowledge Management proces. Dette vil ske i regi af AU ITSM Procesforvaltningen.

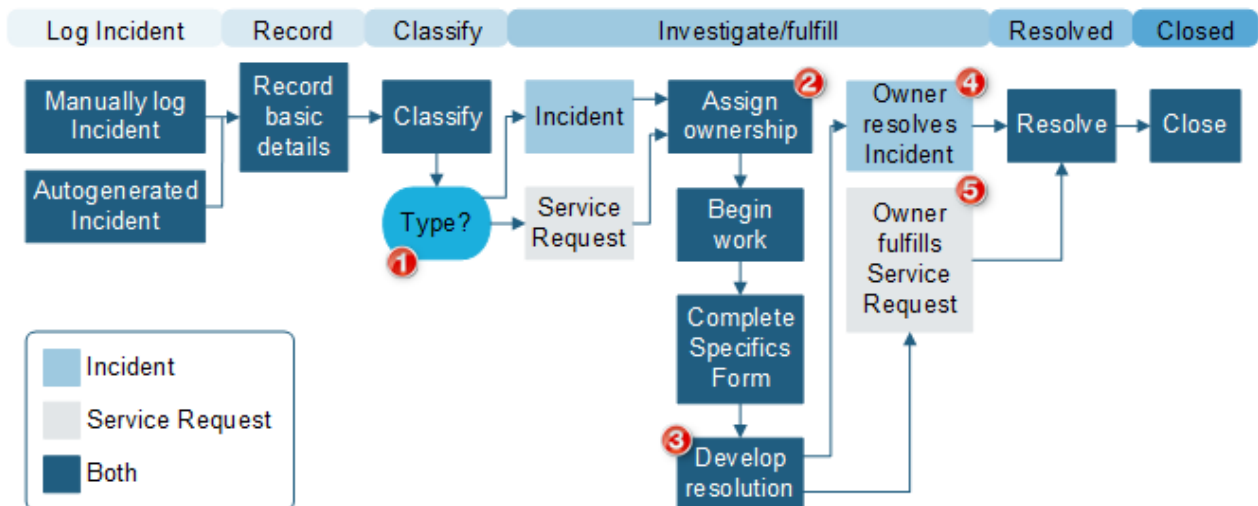
Service Request-processen

Som Service Requests er implementeret i AU's ITSM-værktøj er der en række ens elementer, som alle Request-processer følger, men der er også unikke servicebetingede elementer for hver enkelt type af Request.

Det fælles Service Request-flow som implementeret i værktøjet er vist nedenfor:



Nedenfor er en udgave af ovenstående flowcharts, der viser en forsimplet udgave af, hvordan processerne er implementeret i Cherwell:



Nedenfor er et link, der giver yderligere forklaring til ovenstående flowchart:

https://help.cherwell.com/bundle/csm_record_management_10_help_only/page/content/shared/incident-service_request_workflow.html

Processernes statuskoder

Statuskoderne, som de fremstår i værktøjet, beskriver den enkelte sags overgang mellem forskellige tilstande og dermed forskellige typer af aktiviteter eks. indhentning af oplysninger, fejlfinding og eskalation. Statuskoderne er i realiteten en arbejdsinstruktion for agenten og en statusinformation for slutbrugeren.

Statuskoderne er angivet nedenfor med en kort forklaring på, hvad de betyder:

Statuskode (Cherwell)	Status	Beskrivelse
New	Default	Henvendelse fra slutbruger er modtaget. Sagen er registreret i Cherwell.
Assigned	Default	Sagen er tildelt, men løsning er ikke påbegyndt.
In Progress	Default	Statuskode sættes når der arbejdes på en fejlanalyse eller et SR er ved at blive gennemført.
Pending*	Default	Incidents der afventer – se "pending reasons" nedenfor
Resolved	Default	Når workaround eller permanent løsning er implementeret sættes statuskode til Resolved.
Closed	Default	Hvis ikke brugeren er vendt tilbage efter 30 dage, lukkes sagen automatisk.

*En sag kan have forskellige årsager til statuskoden "Pending":

Pending Reason UK	Pending Reason DK	I hvilken forbindelse bruges de
Pending HR Access Date	Afventer HR-adgangsdato	
Pending internal supplier	Afventer intern leverandør	Sagen afventer anden afdeling på AU før den kan viderebehandles
Pending approval	Afventer godkendelse	Sagen afventer godkendelse, det kan fx være i et godkendelsesflow - eksempelvis adgang til delt drev
Need is for a future date/time	Afventer - fremtidig dato	Sagen afventer fremtidig dato hvor sag viderebehandles
Pending user reply	Afventer svar bruger	Afventer brugers svar før sagen kan viderebehandles
Pending - agreed appointment	Afventer - Aftalt	Aftale er indgået på et aftalt tidspunkt
Pending external supplier	Afventer ekstern leverandør	Afventer svar fra leverandør
Awaiting - item ordered	Afventer - vare bestilt	Vare er bestilt hos leverandør og sagen afventer levering før viderebehandling

Ready for installation	Klar til installation	PC skal klargøres/software skal installeres
Ready for pick-up	Klar til afhentning	Vare ligger klar til afhentning i servicedesk
Ready for transport	Klar til transport	Vare er klar til transport fra én support lokation til brugers support lokation.
Delivered - can be invoiced	Udleveret - kan faktureres	Vare er udleveret og skal faktureres i Magento
Pending - CSI approval	Afventer - CSI godkendelse	
Pending - CSI implementation	Afventer - CSI implementering	
Pending - CSI test	Afventer - CSI test	
Pending - CSI Release	Afventer - CSI release	
Pending – CSI Prioritization	Afventer – CSI prioritering	

Prioriteringsmatrice

AU's fælles prioriteringsmatricer er afbildet nedenfor:

Incident:

Impact / Urgency			
	Company	Department	Individual
High	1	2	3
Medium	2	3	4
Low	3	4	5

Service request:

Impact / Urgency			
	Must Have	Should Have	Whenever Possible
Expedite	1	2	3
Standard	2	3	3

Prioriteringsmatricerne er ikke koblet med bindende angivelser af behandlingstider. Skalaen for Incidents prioriteringer går fra høj prioritet 1 til lav prioritet 5. Der er dog specielt ved højprioritetsager (prioritet 1 og 2) tilknyttet en række afledte nødvendige opgaver ift. kommunikation og notifikation af ledere, dispatchere og medlemmer af Procesforvaltningen.

I følgende oversigt kan man se, hvad man som agent/dispatcher skal gøre ved Incidents med forskellig prioritet (tallene i nedenstående oversigt refererer til prioriteterne i ovenstående Incident prioriteringsmatrice med indbyrdes referencer til Service Request-matricen):

<p>1. Dispatcher kontakter den kollega/modtagende team-dispatcher som sagen dispatches til – hvis team-dispatcher ikke er tilgængelig kontaktes teamleder.</p> <p>- Konsultér egen teamleder hvis der er tvivl om en sag er prioritet 1.</p> <p>- Prioritet 1 betyder "ingen andre opgaver før løsning af denne sag er igangsat".</p> <p>- Teamledere i de berørte afdelinger inddrages i prioriteringen*.</p>	<p>2. Agenten, der har denne sag, arbejder kun på sagen, resten af teamet står til rådighed.</p> <p>- Sagen skal straks dispatches, når den kommer ind i teamet.</p> <p>- Sagen må ikke dispatches videre uden at modtageragent har accepteret.**</p>	<p>3. Agenten bruger størstedelen af sin arbejdstid på opgaven.***</p> <p>- Opgaven startes samme dag som den kommer ind.</p> <p>- Service Requests 1. ses på samme niveau som denne.</p>
--	---	---

<p>2. Agenten, der har denne sag, arbejder kun på sagen, resten af teamet står til rådighed.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sagen skal straks dispatches, når den kommer ind i teamet. - Sagen må ikke dispatches videre, uden at modtageragent har accepteret.** 	<p>3. Agenten bruger størstedelen af sin arbejdstid på opgaven.***</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opgaven startes samme dag, som den kommer ind. - Service requests 1. ses på samme niveau som denne. 	<p>4. Løses efter bedste evne, når der ikke er sager med højere prioritet, eller når man har tid, mens man arbejder på en prioritet 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service request 2. ses på samme niveau som denne.
<p>3. Agenten bruger størstedelen af sin arbejdstid på opgaven.***</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opgaven startes samme dag, som den kommer ind. - Service requests 1. ses på samme niveau som denne. 	<p>4. Løses efter bedste evne, når der ikke er sager med højere prioritet, eller når man har tid, mens man arbejder på en prioritet 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service request 2. ses på samme niveau som denne. 	<p>5. Kan vente.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Service request 3. ses på samme niveau som denne

* Eks. hvis man har flere prioritet 1 sager.

** Accepteret at modtageragent kan tage sig af sagen

*** For VD-områderne kan der forekomme afvigelser fra ovenstående prioriteringsmatrice

Praktiske eksempler på brug af Prioriteringsmatricen

Nedenfor er angivet en række eksempler på, hvordan Incident og Requests i en AU-kontekst kan prioriteres:

Prioritet 1:

Incident: Det trådløse netværk er nede og der er digital eksamen i bygningen.

Incident: En større mængde brugere kan ikke tilgå mail/netværksdrev/kablet eller trådløst netværk/forretningskritisk applikation.

Incident: WAYF er tilsyneladende nede. Der kan ikke logges på Brightspace.

Incident: STADS er nede.

Prioritet 2:

Incident: Der er et nedbrud på udstyret i et auditorie og undervisning skal til at starte.

Incident: Ingen studerende på en prøve kan aflevere besvarelse til digital eksamen.

Incident: Der er konstateret mistænkelig trafik/adfærd på en brugers pc.

Incident: Tre kurser med ca. 150 studerende og 5 undervisere er ramt af problemer med adgang til deres kurser i Brightspace.

Service Request: Ny medarbejder mangler arbejdscomputer.

Service Request: En ekstern konsulent er fremmødt for at udføre en opgave og mangler oprettelse i systemer.

Service Request: Prestige arrangementer for AU hvor der fx skal live streames.

Incident: En bedømmer kan ikke logge på eksamenssystemet.

Prioritet 3:

Incident: Der er en mindre fejl på et hold i Brightspace.

Incident: Brugerens pc er gået i stykker og bruger kan ikke arbejde (workaround låne-pc så bliver det prio. 4).

Incident: Bruger modtager ikke mails i Outlook og venter på en vigtig mail.

Incident: Netværksprinter virker ikke.

Service Request: Adgang til fællesdrev/funktionspostkasse (og hjælp til opsætning).

Service Request: Adgang til studieadministrative systemer, fx STADS, EDDI mm.

Prioritet 4:

Incident: Der forekommer sporadiske fejl på en brugers pc.

Incident: Bruger kan ikke rette i ét Word-dokument, men kan rette i andre.

Service Request: Meritinstitutioner skal tilføjes i STADS.

Prioritet 5:

Incident: Lokal printer virker ikke.

Incident: Kablet netværk virker ikke på kontor (workaround: Eduroam + VPN).

Service Request: Hjælp til opsætning af dockingstation.

Service Request: En bruger har et specifikt spørgsmål til et felt i STADS, hvad bruges det til?

AU Eskalations matrice

Følgende roller bruges i AU's ITSM-organisation - her kombineret med deres tilknyttede afdelinger/teams:

AU Rolle	AU Team
1. line support	AU Supportenhederne HR IT Superbruger AU VD-områder
2. line support	AU IT: Administrative Applikationer Generelle Applikationer Infrastruktur Udvikling og brugeroplevelser Sikkerhed AU VD-områder AU Supportenheder ved intern funktionel eskalation
3. line support	AU IT-teams ved eskalering (eks. AU IT Udvikling) Leverandører
Dispatcher	AU IT AU Supportenhederne AU VD-områder (undtaget HR IT)
Indkøber	AU Supportenhederne
Processejer	AU Procesforvaltning CSI-forum
Procesmanager	AU Procesforvaltning AU Supportenhederne AU VD-områder

Rollerne er beskrevet i følgende dokument, der er godkendt af ITSM-projektets styregruppe "AU ITSM Procesforvaltning roller og ansvar".

Der sondres mellem funktionel eskalation og hierarkisk eskalation.

Funktionel eskalation er, når en sag dispatches til andet team, da det er det andet team, som skal løse sagen/task'en. Eksempel: Oprettelse af shared drive hvor al relevant information er tilgængelig i sagen – sagen starter i supporten, men dispatches til Infrastruktur, som udfører arbejdet.

Hierarkisk eskalation forekommer ved prioritet 1 sager, hvis sager ikke påbegyndes, eller der ikke er fremdrift på en sag.

Generelle regler om ansvar for opfølgning på eskalerede sager:

- 1. line support følger op på funktionelt eskalerede sager.
- Afhængig af prioritering følger dispatcher, leder eller procesmanager op på hierarkisk eskalerede sager. F.eks. ved en prioritet 1 sag vil en leder skulle involveres.

Procesretningslinjer for brugen af Cherwell

Procesretningslinjerne er de principper, alle AU-agenter skal følge som en del af supportprocessen. Nedenfor er de nævnt med en regel i kort form efterfulgt af en mere detaljeret beskrivelse.

Procesretningslinjerne vil blive tilgængelige for medarbejdere på au.dk samt som et printbart dokument.

Kort form og detaljer:

1. Beskriv en sag grundigt, inden du sender den videre til andet team eller agent
 - a. Opret altid en ny journal note, hvor du opsummerer problemstillingen og beskriver, hvad der forudgående er gjort i forsøg på løsning (benyt eventuelt "knappenålsfunktionen" til at fremhæve særligt vigtige journal note). Hermed hjælper du din kollega med et hurtigt overblik, så denne hurtigere kan igangsætte en løsning.
 - b. Inden sagen eskaleres til drift, skal felterne under "Additional Questions" være udfyldt. Indhent nødvendige oplysninger fra brugeren og notér, hvad du har foretaget af fejlsøgning inden eskalation.
 - c. Hold altid en god tone i kommentartråden. Vi er 300 agenter, hvoraf mange tilsvarende er slutbrugere, så skriv ikke noget, der ikke kan tåle at blive læst af alle.
 - d. Alle handlinger, du foretager dig på sagen, skal du dokumentere med en ny journal note. F.eks. at man har forsøgt at kontakte slutbrugeren, har gentestet fejlen, udstyr er modtaget i supporten, tjekket sdwiki eller lignende. Med andre ord skal det være nemt for en kollega at danne sig et hurtigt overblik over, hvad der er sket på sagen.
 - e. Ved løsning af en sag, som du returnerer til et andet team eller agent, skal du altid oprette en ny journal note, hvor du beskriver løsningen. En sag overdrages ikke til et team eller en agent ved blot at skrive "done".
 - f. Sagen overdrages med status "In Progress", hvis den er påbegyndt. Statussen sættes automatisk, hvis der er sendt mail til bruger.
 - g. Ved overdragelse af sag med høj prioritet (P1 eller P2), konsultér [prioriteringsmatricen](#). og kontakt enten dispatcher eller teamleder i det modtagende team.

2. Hold slutbrugeren løbende orienteret om sagens status
 - a. Som udgangspunkt er det supportens ansvar at kommunikere med slutbrugeren. Det gælder ved indhentning af supplerende oplysninger samt ved formidling af løsning.
 - b. Driften må dog gerne tage den direkte kommunikation med slutbruger – der kan være mange situationer, hvor det giver god mening.
 - c. Hvis sagen eskaleres til andet team, skal brugeren orienteres.
 - d. Ingen sager sættes med status "Resolved", uden at man har kommunikeret dette til slutbrugeren.
 - e. Det team/den agent, der har fået tildelt sagen, har ansvaret for at kommunikere statusopdateringer ud til slutbrugeren. En statusopdatering til slutbrugeren kan fx være, at sagen overdrages til andet team eller afventer svar fra leverandør. Har du ikke tid at løse

sagen med det samme, så noter forventet behandlingstid i en intern journal note, så dine kollegaer kan videregive status til bruger på forespørgsel.

- f. Hvis der skal rykkes for status på en sag, der ligger i et andet team, så opret en journal note på sagen. Agenten har ansvaret for hurtigt at reagere og få svaret brugeren med et forventet løsnings tidspunkt.

3. Ved overdragelse af en sag dispatches den altid til et team – ikke direkte til en agent

- a. Dispatcheren i det enkelte team har overblikket over ferie og fravær, samt hvem der har tid til at løse problemet. Dette gælder også, når sagen skal retur til supporten efter en løsning er fundet i drift.
- b. Sagen overdrages altid til det primære team, når den returneres til support (BSS IT, HE IT, ARTS IT, FA IT, Nat-Tech IT Team 1 (Aarhus), Nat-Tech IT Team 2 (Lokationer))
- c. Hvis sagen sendes direkte til en agent, må dette KUN ske efter forudgående aftale. Fx hvis der allerede kører en dialog om løsning mellem 2 agenter – brug sund fornuft.
- d. Inden overdragelse kontrolleres det, at den tilføjede kategori matcher sagens beskrivelse. Mangler kategorien, skal denne tilføjes.
- e. Omhandler sagen flere problemer, som skal løses af forskellige teams, er det agentens ansvar i support inden overdragelse at dele sagen op i flere sager (evt tasks).
- f. Ved ferie og fravær har dispatcheren ansvaret for at holde øje med, om der sker updates på sager eller om deadlines overskrides.
- g. Agenten har ansvar for at sætte autosvar op i Cherwell ved ferie og fravær.

4. Sæt altid den korrekte status på en sag

- a. Vi anvender i alt 6 statuskoder i Cherwell (New, Assigned, In Progress, Pending, Resolved, Closed). Foruden statuskoder arbejder vi med 2 flag (Update flag og Attention flag). Statuskoderne kan ses af slutbrugeren i portalen, så det er vigtigt, at disse benyttes korrekt. Update flag skal også benyttes korrekt, da dispatchere og agenter skal anvende disse til at sikre, at vi reagerer hurtigt på nye brugerhenvendelser.
- b. Typer af status:
- c. New: Alle nye sager, der er oprettet i Cherwell Client eller indkommet fra slutbruger via portalen eller mail. I portalen vil slutbrugeren se sagen med status "New".
- d. Assigned: Når du tildeler en sag til en agent, vil statussen stadig stå som "New". Når sagen er tildelt et team, vil slutbrugeren kunne se i portalen, hvilket team sagen er tildelt.
- e. In Progress: Så snart en agent påbegynder løsning af en sag, skal man klikke på "Begin Work" så statussen ændres til "In Progress". Slutbrugeren vil kunne se, at sagen er påbegyndt.
- f. Pending: Statussen anvendes, hvis man enten venter på svar fra slutbruger eller leverandør. Slutbrugeren vil kunne se, at sagen afventer og årsagen til denne status.

- g. Resolved: Når drift løser en sag, så sæt altid status "In Progress" og returner til Support Team med en Journal Note, der beskriver løsningen. Support vælger status "Resolved". Der popper en boks op, hvor man indtaster løsningen. Det indtastede i boksen bliver automatisk sendt ud til slutbrugeren pakket ind i en mailskabelon "Kære bruger".
- h. Closed: En sag bliver automatisk Closed efter at have været "Resolved" i 30 dg. En closed sag kan ikke genåbnes. Her er slutbrugeren nødt til at oprette en ny sag.

Typer af flag:

Update flag: Er grønt (aktiveret) når en sag kræver en reaktion fra agenten. Du skal altid svare brugeren hurtigst muligt og fjerne Update flag, når en bruger har fået svar. Sager må ikke have et aktivt Update flag igennem længere tid. Påtænker man at have en sag liggende mere end et par dage skal man fjerne Update flag og sætte en anden status (eventuelt bruge Attention flag).

Attention flag: Du kan sætte et Attention flag på en sag, du selv vil holde særligt øje med. Tryk på knappen Demands attention som du finder under Actions.

- 5. Hold al kommunikation i Cherwell - både internt mellem teams, med slutbruger, og eksterne fx leverandører.
 - a. Vi hjælper hinanden ved altid at holde kommunikationen i Cherwell - tænk på din kollega som i dit fravær skal overtage eller følge op på dine sager.
 - b. Notér i sagen, hvad du har foretaget dig i forbindelse med fejlsøgning.
 - c. Hvis en slutbruger henvender sig direkte til en agent, så henvis til at sagen i stedet registreres i portalen. Et forslag til ordlyden af en svarmail på en direkte henvendelse kunne være: " Tak for din mail. Jeg kan desværre ikke tage imod din henvendelse/supporthenvendelse i min personlige indbakke. Du bedes oprette en henvendelse via selvbetjeningsportalen, som du finder via dette link: support.au.dk. Herefter vil din henvendelse blive distribueret til en agent, der løser din sag. Mvh XXXX"
 - d. I de tilfælde hvor man indmelder fejl til leverandør via eksternt ITSM system registreres sagsid'et i Cherwell sagen.

Kort form – "De fem principper":

- 1. Beskriv en sag grundigt, inden du sender den videre til andet team eller agent.
- 2. Hold slutbrugeren løbende orienteret om sagens status.
- 3. Ved overdragelse af en sag dispatches den altid til et team – ikke direkte til en agent.
- 4. Sæt altid den korrekte status på en sag.

5. Hold al kommunikation i Cherwell - både internt mellem teams, med slutbruger, og eksterne fx leverandører i videst muligt omfang.

Samlet sagsflow for en sag oprettet via Cherwell portalen

1. Kunde opretter sag i portal eller sender en mail til lokal supportenhed.
2. Dispatcher ser sag i sit teams kø.
3. Dispatcher tjekker sagen ift. indhold, kategorisering og prioritet.
4. Dispatcheren tildeler sagen til specifik 1. line supporter.
5. 1. line supporter klikker på statusfelt "Begin work".
6. Herefter påbegynder 1. line supportereren sit vanlige arbejde med at løse sagen.
7. Hvis sagen ikke kan løses af 1. line supportereren, så forberedes sagen på eskalation – der laves en opsummering af al korrespondance med brugeren, og formularerne i Cherwell udfyldes.
8. Dispatcher ved modtagende team i 2. line modtager sagen, og tjekker den ift. at de rette og tilstrækkelige oplysninger er i sagen.
9. Dispatcher i 2. line tildeler sagen til specifik 2. line supporter.
10. 2. line supporter kan om nødvendigt kontakte brugeren ift. yderligere oplysninger.
11. 2. line supporter påbegynder sit vanlige arbejde med at løse sagen.
Hvis 2. line er i tvivl om sagen tilføjes en journal note der beskriver tvivlen.
12. Når 2. line supporter har fundet en løsning på sagen, så gennemfører 2. line supportereren løsningen.
13. Løsningen beskrives i sagen i en Journal Note af 2. line supportereren.
Hvis 2. line er i tvivl om sagen tilføjes en journal note der beskriver tvivlen.
14. Sagen sendes tilbage til den helpdesk, hvor sagen var eskaleret fra.
15. Dispatcher tildeler sagen til relevant 1. line supporter.
16. 1. line supporter ændrer status på sagen – til "Resolved".
17. Cherwell-systemet sender en notifikation til brugeren, hvor brugeren kan genåbne sagen, svare ind i sagen eller blot lade sagen forblive i "resolved" i 30 dage, hvorefter systemet automatisk lukker sagen.

