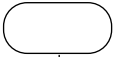
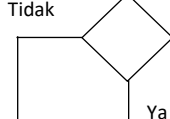


SOP-Insiden-002
SOP ESKALASI INSIDEN

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Service Desk	Penanggung Jawab	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melihat dokumen insiden untuk diperiksa			Dokumen insiden	5 Menit	Pelaporan insiden	
2.	Memeriksa apakah insiden berdampak tinggi terhadap proses utama dan membutuhkan proses lebih lama			Dokumen insiden	10 Menit	Dokumen eskalasi insiden	
3.	Melakukan eskalasi insiden dan menunjuk staff yang bertanggung jawab untuk penanganan insiden yang di eskalasi			Data staff yang dapat ditunjuk	10 Menit	Dokumentasi eskalasi insiden	
4.	Memastikan apakah staff bersedia untuk menjadi penanggung jawab insiden			Memeriksa kesanggupan staff	10 Menit	SK Penunjukan Penanggung Jawab Insiden	
5.	Menutup proses penentuan eskalasi dan melengkapi dokumentasi eskalasi insiden			Menyelesaikan Proses Penentuan Eskalasi Insiden	10 Menit	Dokumentasi penyelesaian insiden	