**Modello di matrice per escalation dei problemi
di progetti complessi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID problema univoco** | **Persona responsabile** | **Ruolo** | **Trigger dell’escalation** | **Livello di gravità** | **Categoria** | **Descrizione** | **Obiettivo di risoluzione** | **Orari** | **Stato** | **Livello di escalation** |
| Assegna un identificatore univoco a ciascun problema per tracciamento e consultazione facili. | Nomina la persona che gestisce attualmente il problema. | Specifica il titolo o il ruolo professionale della persona responsabile. | Definisci le condizioni specifiche entro le quali avviene l’escalation del problema. | Valuta la gravità del problema (ad es. Bassa, Media, Alta). | Classifica il problema per urgenza (ad es. Routine, Urgente, Emergenza). | Fornisci una descrizione dettagliata del problema. | Descrivi che aspetto ha una risoluzione al problema di successo. | Annota gli orari durante i quali il problema può essere affrontato. | Aggiorna lo stato corrente del problema (ad es. Aperto, In corso, Risolto). | **1a escalation:**passaggio di escalation iniziale; di solito coinvolge supervisori diretti o responsabili di progetto. | **2a escalation:** ulteriore escalation, in genere a un project manager o a un capo reparto. | **3a escalation:**escalation di alto livello; spesso coinvolge management senior o executive. |
| PC-001 | Lori Garcia | Coordinatore del progetto | Il problema rimane irrisolto per 24 ore oltre la scadenza iniziale | Alta | Emergenza | Un guasto critico al server compromette le transazioni dei dati del cliente. | Ripristina la funzionalità del server e proteggi i dati del cliente entro tre ore. | 24 ore su 24, 7 giorni su 7 | **In corso** | Esegui l’escalation al supervisore IT se il problema non viene risolto entro un’ora. | Esegui l’escalation al project manager affinché intervenga se l’interruzione dura oltre due ore. | Notifica e coinvolgi il CTO se il problema persiste oltre tre ore. |
|   |   |   |   | Medio |   |   |   |   | **Aperto** |   |   |   |
|   |   |   |   | Basso |   |   |   |   | **Risolto** |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |

|  |
| --- |
| **DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ**Qualsiasi articolo, modello o informazione è fornito da Smartsheet sul sito web solo come riferimento. Pur adoperandoci per mantenere le informazioni aggiornate e corrette, non offriamo alcuna garanzia o dichiarazione di alcun tipo, esplicita o implicita, relativamente alla completezza, l’accuratezza, l’affidabilità, l’idoneità o la disponibilità rispetto al sito web o le informazioni, gli articoli, i modelli o della relativa grafica contenuti nel sito. Qualsiasi affidamento si faccia su tali informazioni è pertanto strettamente a proprio rischio. |