

# Esempio di modello di matrice per escalation dei problemi di base

Prova  **smartsheet** gratis

Puoi modificare questo testo, personalizzarlo con i dettagli del processo di escalation e cambiare il carattere o stile.

	Ruolo	Tempo	Risposta	Escalation
	Identifica il punto principale di contatto responsabile della gestione del problema a questo livello.	Specifica il tempo di risposta massimo concesso per la soluzione del problema prima di passare al livello successivo di escalation.	Descrivi le fasi di azione o risoluzione previste che il ruolo deve intraprendere a questo livello.	Definisci la fase successiva o il ruolo a cui passare l'escalation se il problema rimane irrisolto oppure esegui l'escalation per gravità entro il periodo di tempo specificato.
<b>Livello 1</b>	<b>Il rappresentante dell'Assistenza clienti</b> esegue una prima valutazione e risoluzione dei problemi.	Rispondere immediatamente, entro 15 minuti.	Fornire soluzioni rapide e una risoluzione dei problemi di base.	Eseguire l'escalation al Livello 2 se il problema non si risolve entro 15 minuti.
<b>Livello 2</b>	<b>Lo Specialista senior dell'Assistenza clienti</b> gestisce problemi utente più complessi.	Rispondere entro un'ora.	Fornire una valutazione dettagliata e strategie di risoluzione di problemi complessi.	Eseguire l'escalation al Livello 3 se il problema persiste per oltre un'ora.
<b>Livello 3</b>	<b>Il Supervisore dell'Assistenza</b> supervisiona la risoluzione del problema e la coordinazione del team.	Risolvere o eseguire l'escalation entro quattro ore.	Coordinarsi con il team di assistenza e proporre tattiche di assistenza per l'escalation.	Passare al Livello 4 per i problemi irrisolti dopo quattro ore.
<b>Livello 4</b>	<b>Il Manager del reparto</b> gestisce implicazioni più ampie e l'allocazione delle risorse.	Rispondere entro un giorno lavorativo per fornire una soluzione o passare a un'ulteriore escalation.	Gestire la risoluzione dei problemi completa e la collaborazione interdipartimentale.	Passare al Livello 5 se le soluzioni non sono risolutive entro un giorno lavorativo.
<b>Livello 5</b>	<b>Il Responsabile tecnico</b> si occupa delle specifiche tecniche e delle soluzioni dell'implementazione.	Rispondere entro tre giorni lavorativi con una risoluzione tecnica dettagliata.	Fornire un intervento tecnico specialistico e una risoluzione dei problemi avanzata.	Passare al Livello 6 in caso di limitazioni tecniche o di risorse che influiscono sulla risoluzione.

	Ruolo	Tempo	Risposta	Escalation
<b>Livello 6</b>	<b>Il Direttore delle operazioni</b> garantisce l'allineamento strategico e la disponibilità delle risorse.	Rispondere entro una settimana dopo aver considerato adattamenti strategici sul piano decisionale e delle risorse.	Supervisionare la pianificazione strategica e la gestione delle risorse di alto livello.	Passare all'escalation di Livello 7 per problemi strategici o a livello aziendale che richiedono l'attenzione dei dirigenti.
<b>Livello 7</b>	<b>Il Vice presidente delle operazioni con i clienti</b> prende decisioni esecutive su problemi irrisolti.	È necessaria una finestra temporale di risposta indefinita per il coinvolgimento di dirigenti di alto livello.	Decidere in merito a revisioni da parte dei dirigenti, aggiustamenti della politica e risoluzioni a lungo termine.	Si tratta dello stadio di revisione finale; il team dirigenziale determinerà ulteriori azioni, se necessario.

## **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.