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

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. |
| **Livello 1** | **Il rappresentante dell’Assistenza clienti** 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. |
| **Livello 2** | **Lo Specialista senior dell’Assistenza clienti**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. |
| **Livello 3** | **Il Supervisore dell’Assistenza** 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. |
| **Livello 4** | **Il Manager del reparto** 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. |
| **Livello 5** | **Il Responsabile tecnico** 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. |
| **Livello 6** | **Il Direttore delle operazioni** 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. |
| **Livello 7** | **Il Vice presidente delle operazioni con i clienti**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. |