

# Esempio di modello di matrice per escalation dei problemi

Prova  **smartsheet** gratis

Tipi di escalation	Livello 1 - Escalation	Livello 2 - Escalation	Livello 3 - Escalation	Livello 4 - Escalation
Ruolo operativo	<b>Contatto del team del progetto</b>	<b>Project Manager</b>	<b>Account Manager</b>	<b>Sales Manager</b>
Sfide operative	Valuta e risolvi immediatamente le interruzioni a livello di operazioni.	Sviluppa soluzioni strategiche per problemi operativi che impattano sulla logistica.	Attua strategie di conservazione dei clienti durante crisi operative critiche.	Implementa strategie di vendita per mitigare gli impatti operativi sulle relazioni con il cliente.
Aggiustamenti della timeline	Coordinati per rivedere o confermare le timeline del progetto.	Approva e comunica cambiamenti critici alle timeline del progetto.	Negozia le timeline di consegna del servizio con clienti e partner chiave.	Valuta e gestisci gli impatti delle modifiche alla programmazione sugli impegni del cliente.
Acquisizione della guida	Ottieni le istruzioni necessarie per la continuazione del progetto.	Fornisci direttive utili per guidare l'eccellenza operativa.	Collabora con l'alta dirigenza per ottenere una guida operativa di alto livello.	Collabora con la leadership esecutiva per allineare le decisioni operative con gli obiettivi aziendali.
Problemi nei dati del cliente	Raccogli e verifica le informazioni del cliente richieste per le operazioni.	Gestisci l'integrazione e l'aggiornamento dei dati essenziali del cliente.	Assicura la soddisfazione del cliente tramite una gestione dei dati accurata e tempestiva.	Dirigi un uso strategico dei dati del cliente per migliorare le offerte del servizio.
Problemi nei dettagli del servizio	Chiarisci eventuali confusioni relative alle specifiche del servizio.	Risolvi i fraintendimenti trasmessi tramite escalation correlati a modifiche dei servizi.	Media le dispute complesse relative ai contratti sul servizio.	Intervieni con decisione sulle modifiche e i miglioramenti del servizio.

Tipi di escalation	Livello 1 - Escalation	Livello 2 - Escalation	Livello 3 - Escalation	Livello 4 - Escalation
Ruolo operativo	<b>Contatto del team del progetto</b>	<b>Project Manager</b>	<b>Account Manager</b>	<b>Sales Manager</b>
<b>Approvvigionamento di materiali</b>	Facilita l'acquisizione di materiali essenziali del progetto.	Autorizza e accelera l'approvvigionamento dei materiali logistici essenziali.	Assicura una consegna tempestiva e un coordinamento logistico dei materiali.	Approva strategie per un approvvigionamento dei materiali che supporti gli obiettivi di vendita.
<b>Intoppi a livello di prestazioni</b>	Identifica e risolve i problemi correlati alle prestazioni.	Formula strategie per migliorare le prestazioni del servizio.	Comunica con i clienti sulle prestazioni operative e i piani di risanamento.	Promuovi iniziative per recuperare e migliorare le prestazioni del servizio.
<b>Interruzioni di abbonamenti</b>	Gestisci le richieste iniziali e i problemi relativi all'interruzione dei servizi.	Supervisiona e semplifica il processo per i servizi interrotti.	Gestisci le negoziazioni e le risoluzioni sensibili relative alle interruzioni del servizio.	Sviluppa e implementa le politiche per la gestione efficace delle interruzioni.

## **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.