****

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

| **Tipi di escalation** | **Livello 1 - Escalation** | **Livello 2 - Escalation** | **Livello 3 -****Escalation** | **Livello 4 - Escalation** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruolo operativo** | **Contatto del team del progetto** | **Project Manager** | **Account Manager** | **Sales Manager** |
| **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. |
| **Approvvigio-namento di materiali** | 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. |
| **Intoppi a livello di prestazioni** | Identifica e risolvi 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. |
| **Interruzioni di abbonamenti** | 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. |