**Modello di matrice per
escalation semplice**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | STATO DEL PROGETTO |
|   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |
| FASI | F1 | Critico | Critico | Urgente | Importante |
| F2 | Critico | Urgente | Importante | Urgente |
| F3 | Urgente | Importante | Urgente | Normale |
| F4 | Importante | Urgente | Normale | Normale |

|  |  |
| --- | --- |
| Critico |  |
| Urgente |  |
| Importante |  |
| Normale |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Livello 1** | **Livello 2** | **Livello 3** | **Livello 4** | **Livello 5** | **Livello 6** | **Livello 7** |
|  | È richiesta un’azione immediata per via di un potenziale guasto del sistema o di una perdita finanziaria notevole. | I problemi ad alta priorità che influiscono sulle principali funzionalità devono essere risolti entro qualche ora. | I problemi moderatamente urgenti che coinvolgono vari utenti devono essere risolti entro un giorno lavorativo. | I problemi poco urgenti che coinvolgono pochi utenti dovrebbero essere risolti entro tre giorni lavorativi. | I problemi minori con un impatto trascurabile possono essere risolti entro il tempo di risposta standard di una settimana | Gli aggiornamenti o miglioramenti programmati possono essere integrati durante cicli di aggiornamento regolari | I miglioramenti o le richieste a lungo termine vengono pianificati e implementati come parte di upgrade strategici. |
| Testo di esempio | **Risposta immediata richiesta** | **Priorità alta** | **Urgenza moderata** | **Bassa urgenza** | **Problemi minori** | **Miglioramenti programmati** | **Miglioramenti strategici** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Testo di esempio | **Immediato** | **Urgente** | **Sollecito** | **Routine** | **Standard** | **Regolare** | **Pianificato** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Testo di esempioTesto di esempioTesto di esempioTesto di esempioTesto di esempioRappresentante dell’Assistenza clientiSupervisoreManagerDirettoreVice presidente |

 |

|  |
| --- |
| **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. |