**Esempio di 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 | In Positive Charge, una escalation di livello “Critico” costituisce un rischio immediato per le operazioni del sistema, che richiede urgentemente attenzione in modo da prevenire periodi di inattività prolungati. |
| Urgente | In Positive Charge, lo stato “Urgente” indica un impatto notevole su funzionalità o servizi, che necessita di un’azione tempestiva per ripristinare completamente il servizio. |
| Importante | In Positive Charge, una escalation di livello “Importante” denota problemi che influiscono sulle prestazioni ma non compromettono in modo critico le operazioni e a cui dovrebbe essere data priorità per risolverli in modo tempestivo. |
| Normale | In Positive Charge, una escalation di livello “Normale” indica problemi di routine con impatto minimo sulle operazioni che possono essere risolti tramite processi di assistenza standard. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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. |
| Navigazione tra i livelli di escalation in Positive Charge -Una matrice dettagliata | **Risposta immediata richiesta** | **Priorità alta** | **Urgenza moderata** | **Bassa urgenza** | **Problemi minori** | **Miglioramenti programmati** | **Miglioramenti strategici** |
| Risolvi i guasti al sistema per prevenire interruzioni importanti. | Risolvi funzionalità critiche entro poche ore per mantenere l’integrità del servizio. | Risolvi i problemi che impattano sugli utenti entro il giorno lavorativo successivo. | Affronta i problemi che influiscono su un numero limitato di utenti entro tre giorni. | Gestiscili entro il tempo di risposta standard di una settimana. | Incorpora gli aggiornamenti in cicli di manutenzione regolari. | Pianifica e procedi basandoti su miglioramenti a lungo termine. |
| Comprensione dei passaggi di escalation in Positive Charge -Da Immediato a Routine | **Immediato** | **Urgente** | **Sollecito** | **Routine** | **Standard** | **Regolare** | **Pianificato** |
| I problemi critici al sistema necessitano urgentemente di attenzione. | I problemi che influiscono sulle principali funzionalità devono essere risolti rapidamente. | I problemi a impatto moderato devono essere risolti entro un giorno. | I problemi a impatto limitato vengono risolti entro tre giorni lavorativi. | Si applica la timeline di risoluzione standard di una settimana. | I miglioramenti al sistema possono essere integrati in un ciclo regolare. | I miglioramenti continuativi del sistema devono essere implementati in modo strategico. |

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

|  |
| --- |
| Il Supervisore rivede i problemi soggetti a escalation, fornendo la propria esperienza aggiuntiva e decidendo se proseguire con l’escalation al Manager se necessario.Come punto di contatto iniziale, il Rappresentante valuta e risolve i problemi di base, presentando tramite escalation i casi complessi al Supervisore.Il Direttore supervisiona le escalation più importanti, prendendo decisioni strategiche e coinvolgendo, se serve, il Vice presidente per i problemi critici che coinvolgono l’intera azienda.Il Manager gestisce i problemi ad alto impatto o non risolti dal Supervisore, e ha l’autorità di mobilitare risorse aggiuntive o di trasmetterli al Direttore.Come punto di escalation finale, il Vice presidente risolve i problemi critici che coinvolgono l’intera azienda, garantendo la conformità e l’allineamento con gli obiettivi dell’organizzazione.Rappresentante 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. |