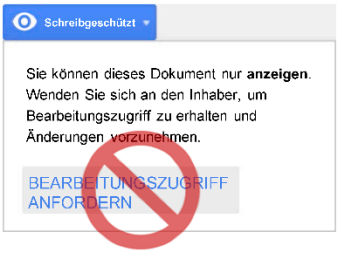

So verwenden Sie diese Vorlage:

Dies ist eine schreibgeschützte Datei und kann nicht bearbeitet werden.

Erstellen Sie Ihre eigene Kopie dieser Vorlage, um sie zu bearbeiten.

Klicken Sie im Menü auf **Datei > Kopie erstellen ...**

smartsheet kostenlos testen

Eskalationsmatrix-Vorlage für Probleme (Beispiel)

Vorlage beginnt auf Seite 2.

Eskalationsarten	Eskalation der Stufe 1	Eskalation der Stufe 2	Eskalation der Stufe 3	Eskalation der Stufe 4
Operative Rolle	Ansprechpartner*in Projektteam	Projektmanager*in	Account-Manager*in	Vertriebsmanager*in
Operative Herausforderungen	Unmittelbare Betriebsstörungen bewerten und beheben	Strategische Lösungen für operative Probleme entwickeln, die sich auf die Logistik auswirken	In operativen Krisen Strategien zur Kundenbindung umsetzen	Vertriebsstrategien implementieren, um die betrieblichen Auswirkungen auf die Kundenbeziehungen zu minimieren
Zeitplananpassungen	Überarbeitung oder Bestätigung von Projektzeitplänen koordinieren	Wichtige Änderungen an Projektzeitplänen genehm kommu	Fristen für die Servicebereitstellung mit wichtigen	Auswirkungen von Zeitplanänderungen auf
Einholung von Informationen	Notwendige Anweisungen für die Projektfortsetzung einholen	Umsetzb Anweisu Verfügu um für b Exzellen		
Probleme mit Kundendaten	Kundeninformationen erfassen und verifizieren, die für den Betrieb erforderlich sind	Integrat Aktualisi wichtige Kunden verwalte		
Bedenken hinsichtlich Servicedetails	Unklarheiten bezüglich der Servicedetails ausräumen	Eskalierte Missverständnisse bei Serviceumstellungen klären	Komplexe Streitigkeiten im Zusammenhang mit Serviceverträgen schlichten	Entschlossene Maßnahmen zu Serviceänderungen und -verbesserungen treffen
Materialbeschaffung	Beschaffung wichtiger Projektmaterialien unterstützen	Beschaffung wichtiger logistischer Materialien autorisieren und beschleunigen	Pünktliche Lieferung und logistische Koordination von Materialien gewährleisten	Strategien für die Materialbeschaffung genehmigen, die die Vertriebsziele unterstützen
Leistungseinbußen	Leistungsbezogene Probleme identifizieren und beheben	Strategien zur Verbesserung der Serviceleistung formulieren	Mit Kunden über die betriebliche Leistung und Behebungspläne austauschen	Initiativen zur Wiederherstellung und Verbesserung der Serviceleistung leiten
Serviceeinstellungen	Anfängliche Fragen und Bedenken hinsichtlich der Einstellung von Services bearbeiten	Prozess zur Einstellung von Services beaufsichtigen und optimieren	Heikle Verhandlungen und Beschlüsse zu Serviceeinstellungen handhaben	Richtlinien für die effektive Abwicklung von Serviceeinstellungen entwickeln und durchsetzen

Eskalationsmatrix-Vorlage für Probleme (Beispiel)

Eskalationsarten	Eskalation der Stufe 1	Eskalation der Stufe 2	Eskalation der Stufe 3	Eskalation der Stufe 4
Operative Rolle	**Ansprechpartner*in Projektteam**	**Projektmanager*in**	**Account-Manager*in**	**Vertriebsmanager*in**
Operative Herausforderungen	Unmittelbare Betriebsstörungen bewerten und beheben	Strategische Lösungen für operative Probleme entwickeln, die sich auf die Logistik auswirken	In operativen Krisen Strategien zur Kundenbindung umsetzen	Vertriebsstrategien implementieren, um die betrieblichen Auswirkungen auf die Kundenbeziehungen zu minimieren
Zeitplananpassungen	Überarbeitung oder Bestätigung von Projektzeitplänen koordinieren	Wichtige Änderungen an Projektzeitplänen genehmigen und kommunizieren	Fristen für die Servicebereitstellung mit wichtigen Kunden- und Partnerfirmen verhandeln	Auswirkungen von Zeitplanänderungen auf Kundenverpflichtungen bewerten und verwalten
Einholung von Informationen	Notwendige Anweisungen für die Projektfortsetzung einholen	Umsetzbare Anweisungen zur Verfügung stellen, um für betriebliche Exzellenz zu sorgen	Mit der Geschäftsführung in Verbindung setzen, um allgemeine betriebliche Leitlinien zu erhalten	Mit Führungskräften zusammenarbeiten, um operative Entscheidungen auf Unternehmensziele auszurichten
Probleme mit Kundendaten	Kundeninformationen erfassen und verifizieren, die für den Betrieb erforderlich sind	Integration und Aktualisierung wichtiger Kundendaten verwalten	Kundenzufriedenheit sicherstellen durch präzise und rasche Datenverwaltung	Strategische Nutzung von Kundendaten steuern, um das Serviceangebot zu verbessern
Bedenken hinsichtlich Servicedetails	Unklarheiten bezüglich der Servicedetails ausräumen	Eskalierte Missverständnisse bei Serviceumstellungen klären	Komplexe Streitigkeiten im Zusammenhang mit Serviceverträgen schlichten	Entschlossene Maßnahmen zu Serviceänderungen und -verbesserungen treffen

Eskalationsarten	Eskalation der Stufe 1	Eskalation der Stufe 2	Eskalation der Stufe 3	Eskalation der Stufe 4
Operative Rolle	**Ansprechpartner*in Projektteam**	**Projektmanager*in**	**Account-Manager*in**	**Vertriebsmanager*in**
Materialbeschaffung	Beschaffung wichtiger Projektmaterialien unterstützen	Beschaffung wichtiger logistischer Materialien autorisieren und beschleunigen	Pünktliche Lieferung und logistische Koordination von Materialien gewährleisten	Strategien für die Materialbeschaffung genehmigen, die die Vertriebsziele unterstützen
Leistungseinbußen	Leistungsbezogene Probleme identifizieren und beheben	Strategien zur Verbesserung der Serviceleistung formulieren	Mit Kunden über die betriebliche Leistung und Behebungspläne austauschen	Initiativen zur Wiederherstellung und Verbesserung der Serviceleistung leiten
Serviceeinstellungen	Anfängliche Fragen und Bedenken hinsichtlich der Einstellung von Services bearbeiten	Prozess zur Einstellung von Services beaufsichtigen und optimieren	Heikle Verhandlungen und Beschlüsse zu Serviceeinstellungen handhaben	Richtlinien für die effektive Abwicklung von Serviceeinstellungen entwickeln und durchsetzen

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Die Nutzung dieser Informationen erfolgt deshalb auf eigenes Risiko.