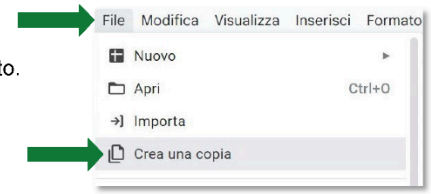


Come usare questo modello:

Questo è un file di sola lettura e non può essere modificato.

Crea la tua copia di questo modello per modificarlo.

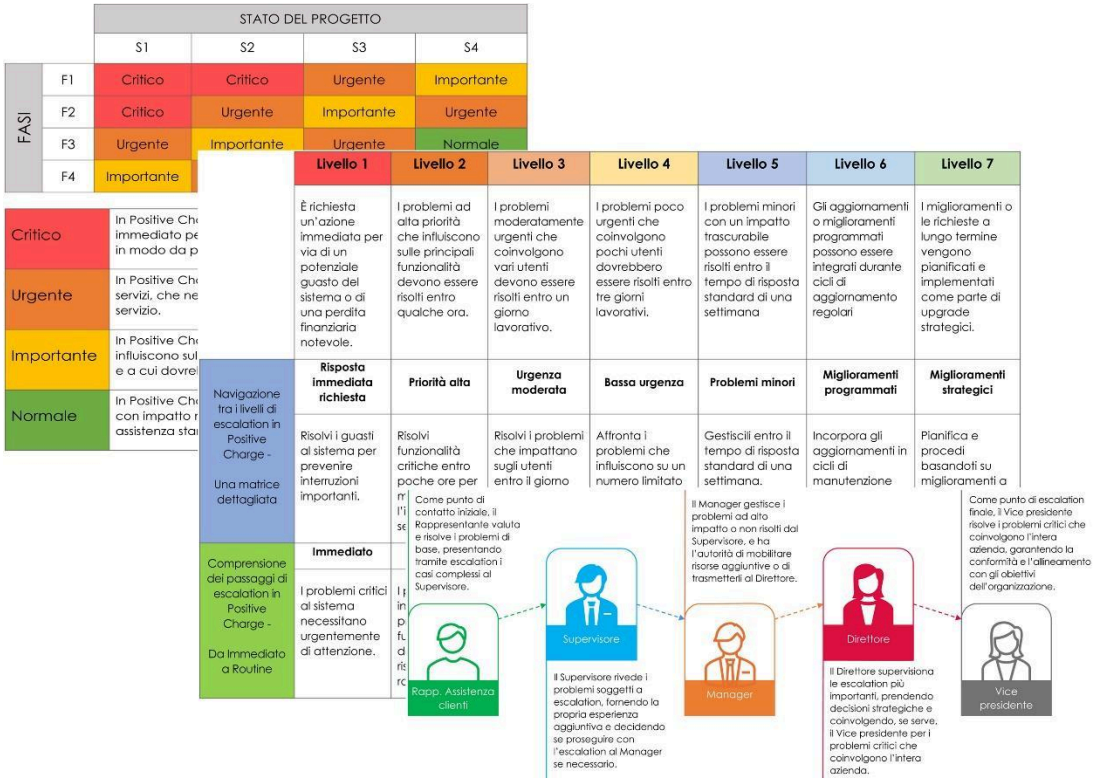
Nel menu, clicca su **File > Crea una copia...**



Prova smartsheet gratis

Esempio di modello di matrice per escalation semplice

Il modello inizia a pagina 2.

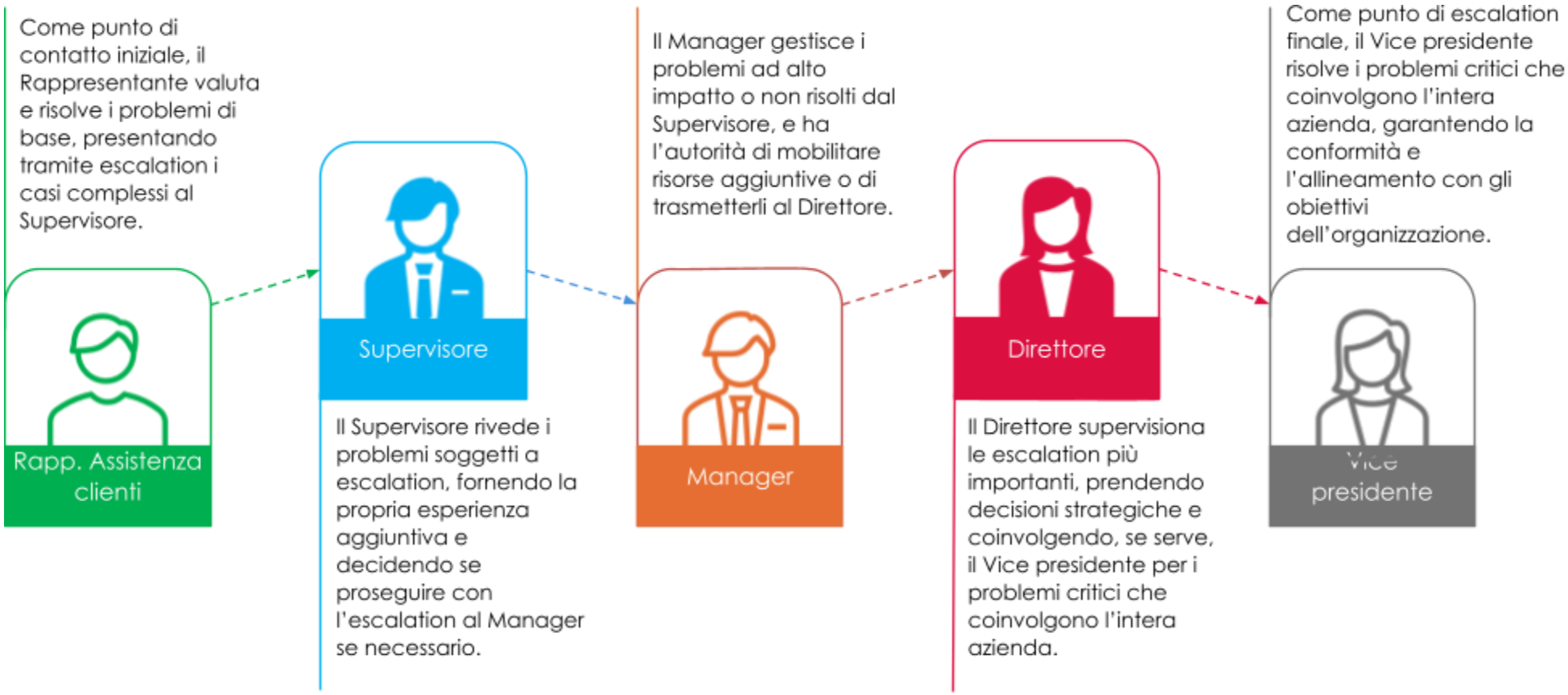


Esempio di modello di matrice per escalation semplice

		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.


Come punto di contatto iniziale, il Rappresentante valuta e risolve i problemi di base, presentando tramite escalation i casi complessi al Supervisore.
Rapp. Assistenza clienti
Supervisore
Il Supervisore rivede i problemi soggetti a escalation, fornendo la propria esperienza aggiuntiva e decidendo se proseguire con l'escalation al Manager se necessario.
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.
Manager
Direttore
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.
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.
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.