**Modèle de base de matrice
de remontée des problèmes**

Vous pouvez modifier ce texte, le personnaliser en incluant les détails de votre processus de remontée et modifier la police ou le style.

|  | **Rôle** | **Temps** | **Réponse** | **Remontée** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Identifiez le principal point de contact responsable de la gestion du problème à ce niveau. | Indiquez le temps de réponse maximum autorisé pour traiter le problème avant de le faire remonter au niveau suivant. | Décrivez l’action attendue ou les étapes de résolution que le rôle concerné doit entreprendre à ce niveau. | Définissez l’étape suivante ou le rôle auquel faire remonter le problème s’il n’est pas résolu ou s’il s’aggrave dans un certain délai. |
| **Niveau 1** |  |  |  |  |
| **Niveau 2** |  |  |  |  |
| **Niveau 3** |  |  |  |  |
| **Niveau 4** |  |  |  |  |
| **Niveau 5** |  |  |  |  |
| **Niveau 6** |  |  |  |  |
| **Niveau 7** |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site Web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir l’information à jour et exacte, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site Web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |