

Modèle de base de matrice de remontée des problèmes - Exemple

Essayer  **smartsheet** gratuitement.

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	Le représentant de l'assistance client procède à une évaluation initiale et applique des mesures de résolution de base.	Répondre immédiatement, sous 15 minutes.	Fournir des solutions rapides et des mesures de résolution de base.	Faire remonter au niveau 2 si le problème n'est pas résolu sous 15 minutes.
Niveau 2	Le spécialiste senior de l'assistance client gère des problèmes utilisateur plus complexes.	Répondre sous une heure.	Fournir une évaluation détaillée et des stratégies de résolution de problèmes complexes.	Faire remonter au niveau 3 si le problème persiste au-delà d'une heure.
Niveau 3	Le superviseur de l'équipe d'assistance supervise la résolution des problèmes et la coordination de l'équipe.	Résoudre ou faire remonter le problème sous quatre heures.	Coordonner avec l'équipe d'assistance et proposer des tactiques d'assistance en cas de remontée.	Faire remonter au niveau 4 les problèmes non résolus au bout de quatre heures.
Niveau 4	Le chef de service gère les implications plus larges et l'affectation des ressources.	Répondre en un jour ouvrable pour fournir une solution ou faire remonter davantage le problème.	Gérer la résolution de problèmes globaux et la collaboration entre les services.	Faire remonter le problème au niveau 5 si les solutions s'avèrent inefficaces au bout d'un jour ouvrable.
Niveau 5	Le responsable technique gère les spécificités techniques et les solutions de mise en œuvre.	Répondre sous trois jours ouvrables en proposant une résolution technique détaillée.	Fournir une intervention technique spécialisée et des mesures avancées de résolution du problème.	Faire remonter le problème au niveau 6 si des contraintes techniques ou de ressources affectent la résolution.

	Rôle	Temps	Réponse	Remontée
Niveau 6	<p>Le directeur d'exploitation assure l'alignement stratégique et la disponibilité des ressources.</p>	<p>Répondre sous une semaine compte tenu des décisions stratégiques prises et de l'ajustement des ressources.</p>	<p>Superviser la planification stratégique et la gestion des ressources de haut niveau.</p>	<p>Faire remonter le problème au niveau 7 en cas de questions stratégiques ou qui concernent l'ensemble de l'entreprise et qui requièrent l'attention de la direction.</p>
Niveau 7	<p>Le vice-président des opérations client prend des décisions concernant les problèmes non résolus.</p>	<p>Une fenêtre de réponse indéfinie est nécessaire pour l'implication des cadres de haut niveau.</p>	<p>Planifier les révisions exécutives, convenir des ajustements de politique et déterminer les mesures de résolution à long terme.</p>	<p>Il s'agit de la dernière étape de vérification ; l'équipe de direction déterminera les mesures à prendre le cas échéant.</p>

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.