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

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. |
| **Niveau 6** | **Le directeur d’exploitation** assure l’alignement stratégique et la disponibilité des ressources. | Répondre sous une semaine compte tenu des décisions stratégiques prises et de l’ajustement des ressources. | Superviser la planification stratégique et la gestion des ressources de haut niveau. | 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. |
| **Niveau 7** | **Le vice-président des opérations client** prend des décisions concernant les problèmes non résolus. | Une fenêtre de réponse indéfinie est nécessaire pour l’implication des cadres de haut niveau. | Planifier les révisions exécutives, convenir des ajustements de politique et déterminer les mesures de résolution à long terme. | Il s’agit de la dernière étape de vérification ; l’équipe de direction déterminera les mesures à prendre le cas échéant. |

|  |
| --- |
| **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. |