

Modèle de matrice de remontée des problèmes - Exemple

Essayer  **smartsheet** gratuitement.

Types de remontée	Remontée de niveau 1	Remontée de niveau 2	Remontée de niveau 3	Remontée de niveau 4
Rôle opérationnel	Contact au sein de l'équipe de projet	Cheffe de projet	Gestionnaire de compte	Responsable commerciale
Défis opérationnels	Évaluer les perturbations opérationnelles immédiates et y remédier.	Élaborer des solutions stratégiques aux problèmes opérationnels qui affectent la logistique.	Appliquer des stratégies de fidélisation des clients pendant les crises opérationnelles critiques.	Mettre en œuvre des stratégies de vente pour atténuer l'impact des opérations sur les relations client.
Ajustements du calendrier	Coordonner la révision ou la confirmation des calendriers de projet.	Approuver et communiquer les modifications importantes apportées aux calendriers de projet.	Négocier les délais de prestation de services avec les principaux clients et partenaires.	Évaluer et gérer l'impact des modifications de calendrier sur les engagements client.
Acquisition de conseils	Obtenir les instructions nécessaires à la poursuite du projet.	Fournir des directives exploitables à des fins d'excellence opérationnelle.	Communiquer avec la haute direction pour obtenir des instructions opérationnelles de haut niveau.	Communiquer avec la direction générale afin de coordonner les décisions opérationnelles avec les objectifs de l'entreprise.
Problèmes liés aux données clients	Collecter et vérifier les informations clients nécessaires aux opérations.	Gérer l'intégration et la mise à jour des données clients essentielles.	Assurer la satisfaction client via une gestion précise et opportune des données.	Diriger l'utilisation stratégique des données aux clients afin d'améliorer les offres de services.
Préoccupations concernant les détails du service	Clarifier toute confusion concernant les spécificités des services.	Résoudre les malentendus liés à la modification des services.	Assurer la médiation des litiges complexes concernant les contrats de service.	Prendre des mesures décisives pour modifier et améliorer les services.

Types de remontée	Remontée de niveau 1	Remontée de niveau 2	Remontée de niveau 3	Remontée de niveau 4
Rôle opérationnel	Contact au sein de l'équipe de projet	Cheffe de projet	Gestionnaire de compte	Responsable commerciale
Achat de matériel	Faciliter l'acquisition du matériel essentiel au projet.	Autoriser et accélérer l'approvisionnement en matériel logistique essentiel.	Assurer la livraison en temps voulu et la coordination logistique du matériel.	Approuver les stratégies d'approvisionnement en matériel qui soutiennent les objectifs de vente.
Problèmes de performances	Identifier et résoudre les problèmes de performances.	Formuler des stratégies pour améliorer les performances des services.	Communiquer avec les clients les performances opérationnelles et les plans de remédiation.	Mener des initiatives visant à rétablir et améliorer la performance des services.
Résiliation d'abonnements	Gérer les demandes et préoccupations initiales concernant l'arrêt des services.	Superviser et rationaliser la procédure d'interruption des services.	Gérer les négociations et les résolutions sensibles liées aux fins de service.	Élaborer et appliquer des politiques de gestion efficace des interruptions.

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.