****

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

| **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. |
| **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. |