**Modèle simple de matrice
de remontée des problèmes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ÉTAT DU PROJET |
|   |   | S1 | S2 | S3 | S4 |
| PHASES | P1 | Critique | Critique | Gestion urgente | Important |
| P2 | Critique | Gestion urgente | Important | Gestion urgente |
| P3 | Gestion urgente | Important | Gestion urgente | Normal |
| P4 | Important | Gestion urgente | Normal | Normal |

|  |  |
| --- | --- |
| Critique |  |
| Gestion urgente |  |
| Important |  |
| Normal |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau 1** | **Niveau 2** | **Niveau 3** | **Niveau 4** | **Niveau 5** | **Niveau 6** | **Niveau 7** |
|  | Une mesure immédiate est requise en raison d’une défaillance potentielle du système ou d’une perte financière importante. | Les problèmes hautement prioritaires affectant des fonctionnalités majeures doivent être résolus en quelques heures. | Les problèmes modérément urgents et touchant plusieurs utilisateurs doivent être traités sous un jour ouvrable. | Les problèmes faiblement urgents et affectant un nombre limité d’utilisateurs doivent être résolus sous trois jours ouvrables. | Les problèmes mineurs ayant un impact négligeable doivent être résolus selon le délai de réponse standard d’une semaine. | Les mises à jour ou améliorations planifiées peuvent être intégrées pendant les cycles de mise à jour réguliers. | Des améliorations ou demandes à long terme sont planifiées et mises en œuvre dans le cadre de mises à niveau stratégiques. |
| Exemple de texte | **Réponse immédiate requise** | **Priorité élevée** | **Urgence modérée** | **Urgence faible** | **Problèmes mineurs** | **Améliorations planifiées** | **Améliorations stratégiques** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Exemple de texte | **Gestion immédiate** | **Gestion urgente** | **Gestion rapide** | **Gestion de routine** | **Gestion standard** | **Gestion normale** | **Gestion planifiée** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Exemple de texteExemple de texteExemple de texteExemple de texteExemple de texteReprésentant de l’assistance à la clientèleSuperviseurResponsableDirectriceVice-présidente

|  |
| --- |
|  |

 |

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