

Exemplo de modelo de matriz de escalonamento de problemas

Teste o  **smartsheet** gratuitamente

Tipos de escalonamento	Escalonamento de nível 1	Escalonamento de nível 2	Escalonamento de nível 3	Escalonamento de nível 4
Função operacional	Contato da equipe do projeto	Gerente de projetos	Gerente de contas	Gerente de vendas
Desafios operacionais	Avalie e trate das interrupções operacionais imediatas.	Desenvolva soluções estratégicas para questões operacionais que impactam a logística.	Adote estratégias de retenção de clientes durante crises operacionais críticas.	Implemente estratégias de vendas para mitigar os impactos operacionais nas relações com os clientes.
Ajustes de linha do tempo	Trabalhe em equipe para revisar ou confirmar as linhas do tempo do projeto.	Aprove e exponha mudanças críticas nas linhas do tempo do projeto.	Negocie linhas do tempo de entrega de serviços com os principais clientes e parceiros.	Avalie e gerencie os impactos das mudanças de cronograma nos compromissos do cliente.
Obtenção de diretrizes	Obtenha as instruções necessárias para a continuação do projeto.	Forneça diretrizes práticas que levam à excelência operacional.	Entre em contato com a alta administração para obter orientação operacional de alto escalão.	Entre em contato a liderança executiva para alinhar as decisões operacionais com as metas de negócios.
Problemas com dados do cliente	Reúna e verifique as informações do cliente necessárias para as operações.	Gerencie a integração e a atualização de dados essenciais do cliente.	Garanta a satisfação do cliente por meio de um gerenciamento de dados preciso e oportuno.	Direcione o uso estratégico de dados de clientes para aprimorar as ofertas de serviços.
Preocupações com detalhes do serviço	Esclareça qualquer dúvida em relação aos detalhes do serviço.	Resolva mal-entendidos escalonados relacionados à mudança de serviços.	Faça a mediação de disputas complexas relativas a contratos de prestação de serviços.	Adote medidas decisivas sobre modificações e aprimoramentos do serviço.

Tipos de escalonamento	Escalonamento de nível 1	Escalonamento de nível 2	Escalonamento de nível 3	Escalonamento de nível 4
Função operacional	Contato da equipe do projeto	Gerente de projetos	Gerente de contas	Gerente de vendas
Aquisição de materiais	Facilite a aquisição de materiais essenciais do projeto.	Autorize e agilize o fornecimento de materiais logísticos essenciais.	Garanta a entrega oportuna e a coordenação logística dos materiais.	Aprove estratégias de aquisição de materiais que apoiem as metas de vendas.
Retrocessos de desempenho	Identifique e resolva problemas relacionados ao desempenho.	Formule estratégias para melhorar o desempenho do serviço.	Comunique-se com os clientes para falar sobre o desempenho operacional e os planos de remediação.	Lidere iniciativas para restaurar e melhorar o desempenho do serviço.
Encerramentos de assinaturas	Resolva consultas iniciais e preocupações sobre a interrupção dos serviços.	Supervisione e agilize o processo de descontinuação dos serviços.	Resolva negociações e resoluções delicadas em relação a rescisões de serviço.	Desenvolva e aplique políticas para gerenciar descontinuações de maneira eficaz.

AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Os artigos, os modelos ou as informações disponibilizados pela Smartsheet no site são apenas para referência. Nós nos esforçamos para manter as informações atualizadas e corretas, mas não damos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, dos artigos, dos modelos ou dos gráficos contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nas informações será estritamente por sua própria conta e risco.