**高度なプロジェクト問題
エスカレーション マトリクス テンプレート**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一意の問題 ID** | **担当者** | **役割** | **エスカレーションのトリガー** | **重大度レベル** | **カテゴリ** | **説明** | **解決目標** | **受付時間** | **ステータス** | **エスカレーション レベル** |
| 各問題に一意の識別子を割り当て、簡単に追跡および参照できるようにします。 | 現在問題を処理している個人の名前を記します。 | 担当者の役職や役割を記入します。 | 問題のエスカレーションを行う特定の条件を定義します。 | 問題の重大度を評価します (低、中、高など)。 | 問題を緊急度別に分類します (日常業務、緊急、非常事態など)。 | 問題を詳細に説明します。 | 問題が解決されたと見なされる状況を概説します。 | 問題に対処できる営業時間を記入します。 | 問題の最新のステータス (未対応、進行中、解決済みなど) を記入します。 | **1 回目のエスカレーション:**最初のエスカレーション ステップであり、通常は直属の上司やプロジェクト リーダーが関与します。 | **2 回目のエスカレーション:**通常はプロジェクト マネージャーか部門長に対して行われる、次のステップのエスカレーションです。 | **3 回目のエスカレーション:**高レベルのエスカレーションであり、多くの場合、上級管理職や経営幹部が関与します。 |
| PC-001 | Lori Garcia | プロジェクト コーディネーター | 当初の期限を 24 時間超過しても、問題が未解決のままである | 高 | 非常事態 | 重大なサーバー障害によって、クライアント データのトランザクションに影響が及んでいる。 | 3 時間以内にサーバーの機能を復元し、クライアント データを保護する。 | 24 時間年中無休 | **進行中** | 1 時間以内に解決しない場合は、IT 監督者へのエスカレーションを行う。 | ダウンタイムが 2 時間を超える場合は、プロジェクト マネージャーへのエスカレーションを行い、介入を求める。 | 問題が 3 時間以上解決しない場合は、CTO に通知して関与させる。 |
|   |   |   |   | 中 |   |   |   |   | **未対応** |   |   |   |
|   |   |   |   | 低 |   |   |   |   | **解決済み** |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |

|  |
| --- |
| **免責条項**Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。これらの情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |