

基本的な問題エスカレーション マトリクス テンプレート サンプル

 **smartsheet** 無料お試し

このテキストを編集して自社のエスカレーション プロセスの詳細を記載したり、フォントやスタイルを変更したりすることができます。

	役割	時間	対応	エスカレーション
	当該レベルで問題の処理を担当する主要窓口を記載します。	次のレベルにエスカレーションするまでの、問題対処に費やせる最大対応時間を指定します。	担当者が当該レベルで実行する必要がある、期待されるアクションまたは解決ステップを説明します。	指定された期間を過ぎても問題が未解決のままの場合、またはその期間内に重大度がランクアップした場合のエスカレーション先となる、次のステップまたは役割を定義します。
レベル 1	カスタマー サポート担当者 初期評価とトラブルシューティングを実行。	即座に対応 (15 分以内)。	簡単な修正ソリューションと基本的なトラブルシューティングを提供。	15 分以内に問題が解決しない場合は、レベル 2 にエスカレーション。
レベル 2	シニア カスタマー サポート スペシャリスト より複雑なユーザーの問題を処理。	1 時間以内に対応。	詳細な評価と複雑な問題解決戦略を提供。	問題が 1 時間以上解決しない場合は、レベル 3 にエスカレーション。
レベル 3	サポート スーパーバイザー 問題解決とチームの調整を監督。	4 時間以内に解決またはエスカレーション。	サポート チームと連携し、さらに高度なサポート戦術を提供。	4 時間経過しても問題が未解決の場合は、レベル 4 に移行。
レベル 4	部門マネージャー 広範囲に及ぶ影響とリソースの割り当てを管理。	1 営業日以内に対応し、ソリューションを提供するかさらなるエスカレーションを実行。	包括的な問題解決と部門間の共同作業を管理。	ソリューションが 1 営業日以内に効果を発揮しない場合は、レベル 5 にエスカレーション。
レベル 5	技術リーダー 技術的仕様と実装ソリューションに対応。	3 営業日以内に、詳細な技術的解決策を用いて対応。	専門的な技術的介入と高度なトラブルシューティングを実施。	技術的な制約やリソースの制約が解決に影響を与える場合は、レベル 6 にエスカレーション。

	役割	時間	対応	エスカレーション
レベル 6	業務ディレクター 戦略面の整合性とリソースの可用性を保証。	戦略的意思決定とリソースの調整を検討した後、1週間以内に対応。	戦略的プランニングと高レベルのリソース管理を監督。	経営幹部の注意を必要とする戦略的または全社的な問題の場合は、レベル 7 にエスカレーション。
レベル 7	カスタマー オペレーション 担当バイス プレジデント 未解決の問題について経営上の意思決定を下す。	経営陣による高レベルの関与には、無期限の対応期間が必要。	エグゼクティブ レビュー、ポリシーの調整、および長期的な解決を決定。	これは最終レビュー段階であり、必要に応じてエグゼクティブ チームがさらなるアクションを決定。

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。