Перед вводом матрицы

Проверить	Отметка
Поводы передачи сформулированы наблюдаемо	
Компетенция отделена от должности	
Полномочия на решения определены	
Первый получатель назван конкретно	
Резерв согласился участвовать	
Часы доступности и каналы известны	
Пороги согласованы, не взяты как норматив	
Экстренные ситуации имеют отдельный маршрут	

Строка / пробел	С кем согласовать	Подтверждение

При передаче вопроса

Проверить	Отметка
Факты отделены от предположений	
Ожидаемый результат указан	
Документы имеют версии	
Передано только необходимое	
Клиентское обещание сохранено	
Подтверждение приёма зафиксировано	
Связной с клиентом назначен	
Следующий статус не спутан с решением	

Событие	Время / владелец	Следующий шаг

При задержке и закрытии

Проверить	Отметка
Отсутствие ответа отличено от ожидания документа	
Резерв подключён по согласованному правилу	
Начало ожидания не переписано	
Несколько исполнителей имеют общий порядок сборки	
Клиент получил понятный статус	
Результат проверен перед закрытием	
Причина задержки разобрана без наказания за помощь	
Контакты и версия матрицы обновлены	

Что закрыто / открыто	Подтверждение	Кто контролирует

Критерий
Для каждого открытого вопроса известны владелец, следующее действие и контрольный момент.

Источники и проверка

Atlassian: виды эскалации и матрица маршрутов

PagerDuty: принятие уведомления не является решением