АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА · ОБЕЗЛИЧЕННАЯ ВЕРСИЯ

Поток заявок службы сопровождения группы компаний: структура, качество, точки роста

Итоги семи месяцев обслуживания (1 297 заявок, январь–июль 2026 года) и предложения по системе измерения качества.

Визард-АйТи · служба сопровождения · 4 сентября 2026 г. · страница-источник: https://wizardit.ru/kejsy/analiz-potoka-zayavok-gruppy-kompaniy

Предмет анализа	Выгрузка заявок из системы HelpDesk службы сопровождения (taskReport), состояние на 30.07.2026
Период данных	05.01.2026 – 30.07.2026 (≈ 7 месяцев, 145 рабочих дней)
Объём выборки	1 297 заявок · 519 ч 15 мин зафиксированных трудозатрат
Охват	13 инженеров, 2 линии поддержки, 184 постановщика, 4 подразделения-заявителя группы компаний
Заказчик	Группа компаний в сфере услуг (далее — Группа): управляющая компания, консалтинговое, розничное и проектное подразделения. Обслуживается по договору ИТ-сопровождения.
Назначение	Управленческое решение по нагрузке, приоритетам и системе измерения качества обслуживания
Подготовил	Визард-АйТи, руководитель службы сопровождения
Дата подготовки	30 июля 2026 г.
Статус	Обезличенная версия для публикации. Имена сотрудников заменены ролями, идентификаторы заявок, станций и контрагентов удалены; все количественные показатели сохранены без изменений.

Главный вывод в одной фразе

Служба сопровождения работает быстро — 81,5% заявок закрывается в пределах суток, просрочено относительно планового срока только 2,3%, а сезон отпусков прошёл без потери скорости. Следующий шаг — не «быстрее», а «измеримее»: обратная связь покрывает лишь пятую часть заявок, шкала приоритетов не используется, а 7% потока — автоматические уведомления, которым не место в очереди заявок. Анализ всего массива показал корневые причины повторяющихся обращений, и по ним мы предлагаем изменения в инфраструктуре и процессе, а не разовую починку.

1. Резюме для руководителя

1 297	81,5%	2,3%	20,4%	7,1%
заявок за 7 месяцев	закрыто в пределах суток	закрыто с нарушением планового срока	заявок получили оценку	потока — автоалерты мониторинга

Восемь выводов, каждый из которых требует решения — нашего или совместного с руководством Группы.

1.1. Скорость — сильная сторона, и её надо защищать

42,3% заявок закрывается в день обращения, 81,5% — в пределах суток, 93,6% — за три дня. Просрочено относительно планового срока всего 24 закрытые заявки из 1 025 (2,3%). Для сервиса, обслуживающего четыре подразделения и 184 постановщика, это высокий уровень. Задача — не средняя скорость, а хвост: 3,8% заявок живут дольше 5 дней, и именно они формируют репутацию. Значительная часть хвоста — проектные и учебные задачи, оформленные как заявки поддержки, а не инциденты.

1.2. Сезон отпусков прошёл без потери скорости

С января по июнь 60,1% заявок и 60,8% трудозатрат закрывал один ведущий инженер 1-й линии (далее — инженер А): он лучше всех знает пользователей Группы, и поток естественно концентрировался на нём. В июле, когда инженер А ушёл в отпуск, его объём снизился со 128–156 заявок в месяц до 47, а нагрузку приняли четыре инженера службы. Общий объём потока при этом сохранился (179 заявок против 183 в июне), доля просроченных не выросла. Это главное подтверждение устойчивости сервиса: знание клиента не заперто в одном человеке, и штат службы позволяет перераспределить 60% потока за считанные дни. Что мы делаем дальше — закрепляем перераспределение, чтобы концентрация на одном инженере не превышала 35% и в обычные месяцы.

1.3. Обратная связь как инструмент не работает

Оценку получили 265 заявок из 1 297 (20,4%), покрытие падает: с 31,0% в январе до 8,4% в июле. Из 265 оценок 260 — «Отлично» (98,1%), «Плохо» — 3. Такое распределение означает не идеальное качество, а систематическое смещение выборки: оценку ставят только лояльные и только по первой линии (по второй линии оценено 2,4% заявок). По этому показателю нельзя ни принимать решения, ни сравнивать периоды и подразделения. Мы предлагаем заменить его трёхуровневой системой измерения (раздел 9).

1.4. Каждая четырнадцатая «заявка» — автоматическое уведомление

92 заявки (7,1%) — автоматические уведомления антивирусной консоли («критическая ошибка обновления станции» — 74, «ошибка обновления репозитория» — 12, «ошибка авторизации администратора» — 6), поступающие от служебной учётной записи портала. Ни одна не получила оценки, потому что за ними нет заявителя-человека. При средних 24,3 мин на заявку это ≈37 часов за 7 месяцев, около 64 часов в год — примерно 8 рабочих дней инженера, потраченных на ручную обработку событий, которые должны обрабатываться мониторингом и закрываться сами

при восстановлении. Отдельный вывод: 74 однотипных сбоя — это один системный дефект в контуре обновления антивируса, а не 74 инцидента.

1.5. Шкала приоритетов не используется — работает наша внутренняя приоритизация

Приоритет «Средний» стоит у 96,0% заявок. В 31 заявке текст содержит слова «срочно», «критично», «простой», «блокирует работу» — и 27 из них имеют приоритет «Средний». Срочность живёт в тексте, а не в поле приоритета. На практике очередь управляется нашей внутренней приоритизацией — по затронутому сервису, числу пользователей и ключевым словам обращения, — поэтому скорость не пострадала. Но это неявная договорённость. Обратная крайность — когда заказчик помечает срочным всё — потребовала бы штата, которого никакой бюджет сопровождения не выдержит. Предлагаем согласовать с руководителями подразделений матрицу «влияние × срочность» и зафиксировать ответственность заказчика за первичную оценку влияния.

1.6. Часть проблем возвращается — значит, нужно менять инфраструктуру, а не чинить

34 заявки (2,6%) в самом названии заявлены как продолжение предыдущего обращения, ещё 28 содержат маркеры рецидива в описании («опять», «периодически», «постоянно», «до сих пор»). Показательные кейсы: 9 обращений от одного пользователя о входе в бухгалтерскую базу 1С, серия заявок «снять зависшие сеансы» от консультантов, повторно сгоревший блок питания телефона. Формально каждая закрывается быстро и улучшает статистику; фактически пользователь видит нерешённую проблему. Именно такие серии виден только при анализе всего массива за длинный период — и именно они дают основания менять инфраструктуру: автоматическое снятие неактивных сеансов 1С, вывод алертов в мониторинг, самообслуживание по типовым операциям (раздел 10).

1.7. Реальный «продукт» службы — 1С и доступ к ней

Если считать по упоминаниям, а не по основной теме: 1С фигурирует в 441 заявке (34,0%), доступы и пароли — в 310 (23,9%), удалённый доступ и облако — в 197 (15,2%). Крупнейшая тематическая группа — обслуживание 1С-инфраструктуры (базы, серверы, копии, публикации, зависшие сеансы): 156 заявок (12,0%), и 80 из них содержат строку подключения к серверу 1С. Это не пользовательская поддержка, а профессиональный сервис для консультантов Группы, работающих с прикладными базами своих заказчиков. По этой группе самая высокая эскалация на 2-ю линию — 47,4%. Его нужно описывать и измерять отдельно.

1.8. Качество распределено неравномерно по подразделениям

Управляющая компания — 762 заявки, обратная связь 27,8%, доля долгих заявок 4,8%. Консалтинговое подразделение — 345 заявок, обратная связь всего 10,1%. Розничное направление — 67 заявок, обратная связь 7,5%, доля долгих заявок 6,6% — худшая среди крупных подразделений. То есть подразделение, которое чаще сталкивается с задержками, реже всего высказывается. Опрос нужно строить так, чтобы эти голоса были услышаны в первую очередь.

2. Методика и ограничения данных

Этот раздел обязателен: часть выводов ниже — расчётные оценки, а не факты из выгрузки. Чтобы записка была проверяемой, прямо указано, что откуда взято.

2.1. Что есть в исходных данных

Выгрузка содержит 14 полей: приоритет, статус, номер, наличие вложений, наименование, срок (план), дата изменения, подразделение исполнителя, исполнители, группа исполнителей, оценка заявки, подразделение заявителя, заявитель, описание. Данные сгруппированы по исполнителям; трудозатраты указаны в шапках групп — агрегированно по исполнителю, а не по каждой заявке. Итоговая строка отчёта показывает 519 ч 15 мин, сумма по 13 шапкам — 519 ч 12 мин; расхождение в 3 минуты внутри самого источника. В записке используется цифра из итоговой строки.

2.2. Чего в данных нет

Показатель	Ограничение
Дата создания и дата закрытия	Есть только «Срок (план)» и «Дата изменения». Поток по месяцам и сроки решения восстановлены расчётом (2.3).
Время первой реакции	Нет времени первого содержательного ответа — оперативность отклика измерить нельзя.
Признак переоткрытия	Рецидивы выявлены по тексту наименования и описания.
Причина отмены	71 отменённая заявка не объяснена.
Трудозатраты и категория по заявке	Тематика восстановлена текстовым анализом; часы — агрегат по исполнителю.
Фактический пользователь	Неизвестно, оценивал постановщик или конечный пользователь — часть постановщиков регистрирует заявки за коллег.

Табл. 1. Ограничения выгрузки. После добавления в выгрузку даты создания, первого ответа и закрытия оценочные показатели становятся фактическими.

2.3. Как восстановлены сроки решения

Распределение разности «Срок (план)» − «Дата изменения» имеет резкий пик на 6–7 днях (572 заявки из 1 113), а не размазано по шкале. Это означает, что плановый срок проставляется автоматически при регистрации. Принятая гипотеза: плановый срок = дата создания + 5 рабочих дней. Отсюда оценочная дата создания = плановый срок − 5 рабочих дней, оценочный срок решения = дата изменения − эта дата.

> **Как читать цифры по срокам**
>
> Показатели «в тот же день / за 1 день / за 3 дня» — расчётная оценка по описанной гипотезе, погрешность ±1 день.
>
> Показатель «просрочено 24 заявки из 1 025 (2,3%)» — прямой факт: дата изменения позже планового срока, гипотез не требует. При этом это кандидаты на проверку по истории статусов: правка могла появиться уже после решения.

2.4. Как построена тематическая классификация

Классификация выполнена по объединённому тексту «наименование + описание» набором правил с приоритетом от узких категорий к широким. Каждая заявка отнесена к одной основной теме. Дополнительно посчитан сквозной разрез — сколько заявок вообще упоминает тему, независимо от основной. Основной разрез корректен для описания структуры потока; сквозной — для понимания, какие технологии проходят через весь поток. Полный список правил — в Приложении Б.

> **Важная оговорка о сквозном разрезе**
>
> Сквозная метрика «установка/обновление ПО — 53,8%» отражает частоту глаголов «установить», «обновить», а не долю таких заявок. Её нельзя цитировать как долю тематики. Для структуры используется основной разрез (раздел 4).

2.5. Очистка данных и обезличивание

- Служебные группировочные строки исключены; значение «22» трактовалось как технический заменитель пустого поля там, где оно стояло вместо оценки, исполнителя или описания.
- Автоматические события портала и антивирусной консоли выделены в отдельный тип постановщика «робот».
- В публикуемой версии имена инженеров заменены буквенными кодами (инженер А … М) с указанием линии, постановщики — ролями (координатор, руководитель отдела, пользователь). Подразделения Группы названы по функции. Номера заявок, имена станций и названия контрагентов удалены; цитаты из заявок сохранены без персональных данных.

3. Профиль потока заявок

3.1. Объём и динамика

За 7 месяцев зарегистрировано 1 297 заявок — в среднем 185 в месяц, около 9 заявок в рабочий день. Поток вырос со 129 заявок в январе до пика 242 в мае (+88%), затем стабилизировался на 179–183.

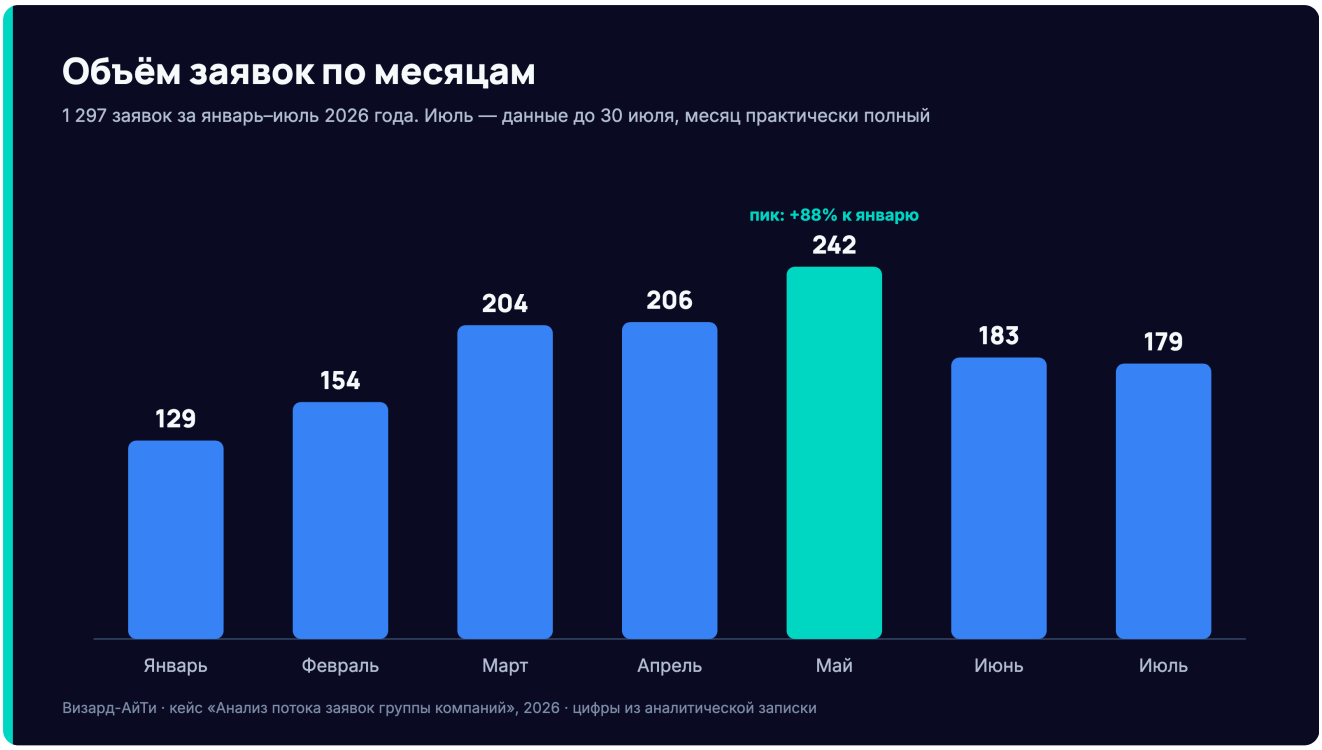

Рис. 1. Объём заявок по месяцам (по оценочной дате создания). Июль — данные до 30.07, месяц практически полный.

Статус	Заявок	Доля	Комментарий
Закрыта	1 201	92,6%	норма
Отменена	71	5,5%	79% из них — без исполнителя: в основном технические дубли почтовой интеграции
В работе	9	0,7%	—
Открыта	7	0,5%	—
Выполнена (контроль качества)	4	0,3%	—
В очереди	3	0,2%	—
Требует уточнения	2	0,2%	—
ИТОГО	1 297	100%	

Табл. 2. Распределение по статусам на 30.07.2026. Активных заявок — 25, из них 16 на второй линии (проектные и инфраструктурные работы).

3.2. Приоритеты: шкала не используется

Приоритет	Заявок	Доля	Вывод
Средний	1 245	96,0%	значение по умолчанию
Низкий	39	3,0%	—

Приоритет	Заявок	Доля	Вывод
Высокий	11	0,8%	—
Экспресс	2	0,2%	—

Табл. 3. Приоритеты. В выборке есть низкоприоритетные задачи про VPN и безопасность и высокоприоритетные рутинные запросы — поле заполняется по инерции.

Дополнительная проверка: в 31 заявке текст содержит слова «срочно», «критично», «простой», «блокирует работу» — и 27 из них имеют приоритет «Средний». Срочность живёт в тексте, а не в поле приоритета, значит формально она не управляет очередью. Реально очередь управляется нашей внутренней приоритизацией (раздел 7.4), но это не заменяет договорённости с заказчиком.

3.3. Кто ставит заявки: люди, роботы, сама служба

Тип постановщика	Заявок	Доля	Что это значит
Бизнес-пользователь	1 100	84,8%	основной поток, ради которого существует служба
Робот / система	117	9,0%	автоалерты и портальные интеграции — кандидаты на автоматизацию
Инженер службы (внутренние задачи)	80	6,2%	инфраструктурные работы для Группы, оформленные как заявки

Табл. 4. Типизация постановщиков. Роботами считаются служебные учётные записи портала и все автоуведомления мониторинга.

4. Что именно ставят: структура заявок

4.1. Основной тематический разрез

Рис. 2. 14 крупнейших тем. Красным выделены автоалерты мониторинга — единственная группа без человека-заявителя.

Тема	Заявок	Доля	Медиана, дн.	Долгих >3 дн.	2-я линия
1С-инфраструктура: базы, серверы, копии, сеансы	156	12,0%	0	3,9%	47,4%
Сеть / интернет / Wi-Fi	143	11,0%	0,5	6,2%	16,8%
Удалённый доступ (VPN, RDP, облако)	137	10,6%	1	7,4%	8,0%
Оборудование: ПК, ноутбуки	117	9,0%	1	8,9%	1,7%
Телефония и связь	102	7,9%	1	4,6%	10,8%
Почта и рассылки	92	7,1%	1	15,3%	18,5%
Автоалерты мониторинга (робот)	92	7,1%	1	3,6%	2,2%
1С: базы, обновления, платформа, ошибки	76	5,9%	1	8,8%	18,4%
ПО: установка и обновление	76	5,9%	1	4,7%	11,8%
Прочее и консультации	73	5,6%	1	3,8%	19,2%
Печать и сканирование (МФУ)	48	3,7%	0	2,1%	2,1%

Тема	Заявок	Доля	Медиана, дн.	Долгих >3 дн.	2-я линия
Доступ, пароли, права (общие)	46	3,5%	1	2,5%	8,7%
1С: доступ, пользователи, лицензии	40	3,1%	1	0,0%	22,5%
ЭДО, ЭЦП, сертификаты	35	2,7%	1	13,0%	11,4%
Периферия: мониторы, гарнитуры	28	2,2%	1	4,8%	10,7%
Портал, CRM, внутренние сервисы	24	1,9%	1	12,5%	16,7%
Новое рабочее место, кадровые движения	10	0,8%	1	12,5%	20,0%
Внутренние ИТ-задачи, проекты, обучение	2	0,2%	0	0,0%	50,0%

Табл. 5. Основные темы со сроками и эскалацией. Медиана и доля долгих — расчётная оценка (раздел 2.3). Первые шесть тем дают 747 заявок — 57,6% потока: улучшение нескольких массовых сценариев даст основной эффект.

4.2. Сквозной разрез: какие технологии проходят через весь поток

Одна заявка может касаться нескольких предметов. Ниже — сколько заявок вообще упоминает тему, независимо от основной классификации.

Предмет	Упоминается в заявках	Доля потока
1С (платформа, базы, конфигурации, ЗУП, БУХ, ERP)	441	34,0%
Доступы, пароли, права	310	23,9%
Оборудование ПК и ноутбуков	238	18,4%
Удалённый доступ и облако	197	15,2%
Сеть, интернет, Wi-Fi	176	13,6%
Телефония	107	8,2%
Почта	99	7,6%
Портал, CRM, внутренние сервисы	79	6,1%
Новое рабочее место, кадровые движения	56	4,3%

Табл. 6. Сквозные упоминания. Сумма превышает 100%, поскольку заявка может попадать в несколько строк.

> **Что из этого следует для опроса**
>
> Спрашивать «довольны ли вы ИТ-поддержкой» бессмысленно — это усреднит всё в одну цифру. Опрос должен отдельно измерять удовлетворённость по семи предметам, которые покрывают ~85% потока: 1С и базы, удалённый доступ и облако, сеть и Wi-Fi, телефония, почта, оборудование, печать. Так получится карта болей, пригодная для приоритизации.

4.3. Уточнение по крупнейшей теме

Группа «1С-инфраструктура» (156 заявок) при проверке оказалась не системным администрированием, а обслуживанием 1С-баз для консультантов и разработчиков Группы: 80 из 156 заявок содержат строку подключения к серверу 1С. Типичные формулировки — «развернуть копию базы», «опубликовать http-сервис», «залить свежую копию», «снять зависшие сеансы», «переключить базу на новую платформу». Это профессиональный сервис для консалтингового подразделения с совершенно другими ожиданиями по срокам и качеству, нежели пользовательская поддержка. Смешивать эти два потока в одном SLA и в одном опросе нельзя.

5. Разрез по постановщикам и подразделениям

5.1. Концентрация

184 уникальных постановщика. Распределение сильно неравномерное: топ-10 дают 31,0% заявок, топ-30 — 52,3%, топ-50 — 65,5%. При этом 39 человек за 7 месяцев подали всего одну заявку.

> **Скрытый спрос**
>
> 39 постановщиков с единственной заявкой за 7 месяцев — это либо сотрудники без ИТ-проблем, либо (вероятнее) люди, которые решают проблемы в обход системы: звонком, через коллегу, «терпят». Второй вариант означает, что реальный объём ИТ-проблем в Группе выше зафиксированного, а часть недовольства невидима. Опрос обязан включать вопрос «сталкивались ли вы с ИТ-проблемой и не стали писать заявку — почему?».

5.2. Подразделения Группы

Подразделение заявителя	Заявок	Доля	С оценкой	Долгих >3 дн.	Ведущие темы
Управляющая компания	762	58,8%	27,8%	4,8%	автоалерты, 1С, сеть, доступы
Консалтинговое подразделение	345	26,6%	10,1%	5,2%	1С-инфраструктура (56), сеть, почта
Розничное направление	67	5,2%	7,5%	6,6%	телефония (21), сеть (12)
Проектное подразделение	35	2,7%	34,3%	6,5%	1С, удалённый доступ
Внутренние задачи службы сопровождения	72	5,6%	0,0%	≈50%	инфраструктура, почта, сеть
Прочие (внешние контрагенты)	16	1,2%	6,3%	—	единичные

Табл. 7. Профиль подразделений. Высокая доля долгих заявок у внутренних задач службы объясняется характером инфраструктурных работ, а не качеством обслуживания.

Ключевая асимметрия: розничное направление одновременно имеет худшую долю долгих заявок (6,6%) и почти не даёт обратной связи (7,5%). Консалтинговое подразделение при четверти всего объёма высказывается вдвое реже, чем управляющая компания. Это значит, что текущая картина «98% Отлично» построена преимущественно на голосе одного подразделения.

5.3. Портреты ключевых постановщиков

Постановщик (роль)	Подразделение	Заявок	Ведущая тема	Тем	Оценок	Тип
Служебная учётная запись портала	УК	94	автоалерты (98%)	3	0	робот
Координатор 1	УК	49	оборудование (22%)	10	13	прокси-заявитель
Координатор 2	Консалтинг	48	почта и телефония (58%)	11	0	прокси-заявитель
Руководитель отдела	УК	43	1С (14%)	10	5	руководитель
Координатор 3	Консалтинг	38	почта (16%)	13	8	прокси-заявитель
Пользователь 1С (бухгалтерия)	УК	32	1С: доступ (50%)	6	2	рецидив доступа
Инженер А (внутренние задачи)	Служба	30	почта (23%)	10	0	сам исполнитель
Руководитель группы сопровождения	Служба	26	сеть (31%)	11	0	руководитель
Консультант П1	УК	21	1С-инфраструктура (67%)	6	6	узкая боль
Пользователь П2	УК	21	оборудование (29%)	9	9	активный отвечающий
Консультант П3	УК	19	1С-инфраструктура (53%)	6	4	узкая боль
Пользователь П4	УК	19	почта (32%)	6	3	—
Пользователь П5	УК	18	периферия (33%)	8	7	активный отвечающий
Пользователь П6	Консалтинг	18	удалённый доступ (22%)	10	11	активный отвечающий
Консультант П7	Консалтинг	14	1С-инфраструктура (64%)	4	0	узкая боль
Консультант П8	Консалтинг	11	1С-инфраструктура (64%)	4	0	узкая боль

Табл. 8. Топ-постановщики. «Прокси-заявитель» — сотрудник, который ставит заявки за других (широкий тематический разброс при большом объёме). Большой объём не означает «проблемного пользователя».

Три типа постановщиков, требующие разного подхода

- **Прокси-заявители** (координаторы 1–3, руководитель отдела — от 38 до 49 заявок, разброс 10–13 тем): ставят заявки от имени других сотрудников. Их удовлетворённость — не то же самое, что удовлетворённость конечного пользователя. В опросе их надо спрашивать отдельно и о процессе, а не о результате. В карточке заявки нужны отдельные поля «постановщик» и «фактический пользователь».
- **Владельцы узкой хронической боли** (консультанты П1, П3, П7, П8 — от 53% до 67% заявок про 1С-инфраструктуру): все из контура 1С. Формулировки — «медленная загрузка базы», «у клиентов зависли все базы», «снять зависшие сеансы», «нехватка лицензий из-за зависших сеансов». Это один нерешённый технический вопрос производительности 1С, генерирующий постоянный поток. Единственная оценка «Плохо» в этой группе — заявка «Очень долгий вход в базу. Снять зависшие сеансы».
- **Роботы** (служебная запись портала — 94, робот интеграции — 7): их заявки нельзя учитывать ни в удовлетворённости, ни в KPI по объёму — они искажают и то и другое.

6. Исполнители, нагрузка и сезон отпусков

6.1. Объём и трудозатраты

Рис. 3. Распределение заявок по инженерам. Оранжевым — концентрация 60% потока на инженере А. Серым — заявки без назначенного исполнителя (в основном отменённые дубли).

Инженер	Линия / роль	Заявок	Доля	Часы	Мин/ заявка	Закрыто	Оценок	Долгих >3д
A	1-я, ведущий	780	60,1%	315:56	24,3	769	208 (27,1%)	5,9%
B	2-я, 1С	175	13,5%	104:03	35,7	168	13 (8,0%)	8,3%
Не задан	—	80	6,2%	1:30	1,1	24	1 (1,2%)	4,8%
C	1-я	75	5,8%	18:45	15,0	71	14 (20,0%)	4,2%
D	1-я	66	5,1%	20:05	18,3	66	15 (22,7%)	4,5%
E	рук. группы	66	5,1%	21:00	19,1	54	2 (3,0%)	20,0%
F	2-я	25	1,9%	13:25	32,2	21	3 (12,0%)	4,8%
G	2-я	9	0,7%	1:34	10,4	8	2 (22,2%)	16,7%
H	2-я, проекты	8	0,6%	10:24	78,0	7	1 (12,5%)	0,0%
I	2-я, проекты	6	0,5%	7:45	77,5	6	1 (16,7%)	—
J, K, L, M	прочие	7	0,5%	4:45	—	7	0	—
ИТОГО		1 297	100%	519:15	24,0	1 201	265 (20,4%)	5,9%

Табл. 9. Трудозатраты взяты из шапок группировки исполнителей — агрегат по исполнителю, а не сумма по заявкам.

Как НЕ читать эту таблицу

Разброс «минут на заявку» (от 10,4 до 78,0) отражает характер работы, а не производительность. Высокие значения — 2-я линия и проектные задачи; низкие — типовые операции 1-й линии. Использовать эту колонку как KPI сотрудника нельзя. Сравнивать инженеров можно только внутри одной услуги и линии и при не менее чем 10–15 оценках за сопоставимый период.

«Не задан» — не человек, а отсутствие назначения. 1 ч 30 мин на 80 заявок означает, что по ним не работали: 56 из них отменены как дубли почтовой интеграции, 24 закрыты без зафиксированного владельца.

6.2. Сезон отпусков: как перераспределилась нагрузка

Рис. 4. Закрытые заявки инженера А и принявших нагрузку инженеров: среднее за январь–июнь против июля.

С января по июнь инженер А закрывал 79–156 заявок в месяц. В июле — 47: отпуск. Одновременно выросли инженер С (8 → 35), инженер Е (2 → 24), инженер F (6 → 19), подключился инженер Н (8). Поток при этом не просел (179 заявок), доля просроченных не выросла, а активные заявки на конец периода — 25, что укладывается в норму для такого объёма.

Что это показывает. Во-первых, знание клиента не заперто в одном человеке: четыре инженера смогли принять поток без предварительной передачи дел. Во-вторых, штат службы — а не один «свой админ» — это и есть механизм, который делает отпуск, болезнь или увольнение инженера незаметными для заказчика. В-третьих, есть цена: доля долгих заявок у принимающих выше (20,0% у инженера Е, 16,7% у инженера G против 5,9% у инженера А). Частично это характер их работы — инфраструктурные и проектные задачи, частично — меньшее знание конкретных пользователей. Поэтому перераспределение мы закрепляем как постоянную практику с программой передачи знаний, а не как аварийную меру.

6.3. Линии поддержки и эскалация

Показатель	1-я линия	2-я линия
Заявок	1 091 (84,1%)	206 (15,9%)
Закрыто	1 017 (93,2%)	184 (89,3%)
Отменено	65 (6,0%)	6 (2,9%)
В незакрытых статусах	9	16
Есть плановый срок	100,0%	10,7%

Показатель	1-я линия	2-я линия
Есть оценка	23,8%	2,4%

Табл. 10. Линии поддержки. Вторая линия — 15,9% заявок, но 16 из 25 активных; плановый срок есть только у 22 из 206, оценка — у 5. Сложные и проектные работы почти выпадают из контроля сроков и обратной связи.

Темы с наибольшей долей эскалации на 2-ю линию: 1С-инфраструктура — 47,4%, 1С: доступ и лицензии — 22,5%, новое рабочее место — 20,0%, почта — 18,5%, 1С: базы и платформа — 18,4%. Практически не эскалируются: оборудование (1,7%), печать (2,1%), автоалерты (2,2%). Картина логичная — но она же показывает, где 1-я линия не имеет ни прав, ни компетенций: всё, что касается 1С-контура.

6.4. Как реально управляется очередь: внутренняя приоритизация службы

Поскольку 96% заявок приходят с приоритетом «Средний», формальная шкала очередь не задаёт. На практике первая линия ранжирует обращения по трём признакам: затронутый сервис (остановка 1С, почты или доступа к облаку — выше, чем периферия), число затронутых пользователей (сбой сети в офисе — выше, чем один ноутбук) и ключевые слова обращения («не работает у всех», «не можем отгружать», «простой»). Именно поэтому при неработающей шкале скорость осталась высокой.

Но у такой схемы две границы, которые нужно проговорить с заказчиком. Первая: внутренняя приоритизация — неявная договорённость, и при споре о сроке сослаться на неё нельзя. Вторая: она работает, пока заказчик не начинает помечать срочным всё подряд. Если каждая заявка объявлена критичной, служба должна держать штат под пиковую одновременную нагрузку, и стоимость сопровождения растёт кратно. Ответственность заказчика — первичная оценка влияния на работу («что остановилось и у скольких людей»); ответственность службы — превратить её в класс события, срок и маршрут. Это и есть матрица «влияние × срочность», которую мы предлагаем согласовать (раздел 7.4).

7. Проблемные зоны и что мы предлагаем

Зоны ранжированы по управленческой значимости. В каждой — диагноз по данным и предложение. Часть предложений уже реализована или реализуется службой (раздел 10).

7.1. Обратная связь не измеряет качество

Рис. 5. Слева — падение покрытия обратной связью по месяцам, справа — распределение полученных оценок.

Месяц 2026	Заявок	С оценкой	Покрытие	Комментарий
Январь	129	40	31,0%	стартовый уровень
Февраль	154	47	30,5%	—
Март	204	50	24,5%	снижение
Апрель	206	37	18,0%	—
Май	242	40	16,5%	пик объёма, минимум внимания
Июнь	183	36	19,7%	—
Июль	179	15	8,4%	инструмент фактически перестал работать

Табл. 11. Покрытие обратной связью по месяцам.

- **Диагноз.** Показатель непригоден для управления. 98,1% «Отлично» при покрытии 20,4% — не качество, а смещение выборки. Ноль оценок у автоалертов, ноль у внутренних заявок службы, 2,4% у второй линии, 7,5% у розничного направления. Три оценки «Плохо» (две — интернет и

Wi-Fi, одна — долгий вход в 1С) требуют индивидуального разбора, но не дают основания для рейтинга.

- **Предложение.** Разделить два контура: (1) короткая анкета после закрытия с целевым покрытием ≥40% и обязательным вопросом «решено окончательно или вернётся?»; (2) квартальный опрос отношений с сервисом по подразделениям и интервью с ключевыми пользователями. Автоалерты и внутренние задачи из расчёта покрытия исключить. Полная система — в разделе 9.

7.2. Хвост сроков и заявки-долгожители

Медиана — 1 день. Но 39 заявок жили дольше 5 дней, 7 — дольше 10 дней, максимум 39 дней. Темы с худшим хвостом: почта (15,3% дольше 3 дней), ЭДО и сертификаты (13,0%), портал и CRM (12,5%), новое рабочее место (12,5%), оборудование (8,9%), 1С: базы и платформа (8,8%).

Дней (оценка)	Тема	Исполнитель	Наименование
39	обучение	J	Изучить 1С и сдать экзамен
37	демо-стенд	A	Демо-стенд 1С:Документооборот + 1С:ERP
21	сеть	I	Тестирование доступа к SMB-ресурсу из macOS
17	оборудование / 1С	A	Вылетает база 1С ЗУП и БУХ
12	удалённый доступ	A	Установка VPN-клиента
11	1С	B	Помощь по клиенту консалтинга за дополнительные часы
11	сеть	G	Внешний доступ к системе управления
11	инфраструктура	E	Не работают внутренние ресурсы Группы — тестовый контур

Табл. 12. Восемь самых долгих закрытых заявок. Большая часть — проектные и учебные задачи, оформленные как заявки поддержки.

- **Диагноз.** Проектные и обучающие задачи живут в одной очереди с инцидентами поддержки. Из-за этого хвост сроков выглядит как проблема качества, хотя часть его — просто неправильный тип записи.
- **Предложение.** Выделить отдельный тип «задача/проект» с собственным сроком и не включать его в SLA поддержки. Правило эскалации: заявка старше 3 рабочих дней автоматически попадает в ежедневный обзор руководителя группы сопровождения с обязательным информированием заявителя.

7.3. Автоалерты мониторинга в очереди заявок

Автоуведомление	Заявок	Назначено на	Оценок
«Критическая ошибка обновления станции» (антивирус)	74	инженер A — 70	0

Автоуведомление	Заявок	Назначено на	Оценок
«Ошибка обновления репозитория»	12	инженер А, не задан	0
«Ошибка авторизации администратора»	6	инженер А	0
ИТОГО	92 (7,1%)	—	0

Табл. 13. Автоуведомления, попавшие в очередь заявок.

Каждая такая заявка — сообщение вида «Критическая ошибка обновления вирусных баз на станции NB-048». Пять из 92 были отменены, одна ушла в контроль качества, остальные закрыты вручную. Оценок нет ни одной, потому что заявителя-человека нет. Эффект: 92 × 24,3 мин ≈ 37 часов за 7 месяцев ≈ 64 часа в год — около 8 рабочих дней инженера.

Здесь важно видеть три отдельные проблемы. Первая — маршрутизация: событие мониторинга должно жить в контуре мониторинга и закрываться автоматически при восстановлении (станция обновилась — событие закрыто), а заявка должна создаваться только по правилу повторяемости: N сбоев на одной станции или массовый сбой на многих. Вторая — корневая причина: 74 однотипных сбоя за 7 месяцев — это симптом одного дефекта в инфраструктуре обновления антивируса, а не 74 независимых инцидента. Третья — типизация: любой ИТ-сбой, затрагивающий много рабочих мест, порождает волну однотипных обращений; служба должна иметь достаточно людей на приёме, чтобы за минуты распознать волну, связать её в один инцидент нужного приоритета и не обрабатывать каждую заявку отдельно.

- **Предложение.** Вывести алерты антивирусной консоли из очереди заявок в мониторинг с автозакрытием; заявку создавать по правилу повторяемости; разобрать причину сбоев обновления как одну инженерную задачу; закрепить регламент «волны»: связывание однотипных обращений в один инцидент с классом по числу затронутых пользователей.

7.4. Приоритеты: ответственность заказчика и матрица «влияние × срочность»

Шкала приоритетов не используется (96,0% «Средний»), а срочность живёт в тексте заявки. Сейчас очередь держится на внутренней приоритизации службы (раздел 6.4), и это работает, но не защищает ни заказчика, ни исполнителя при споре о сроках.

Влияние \ Срочность	Работа стоит сейчас	Мешает, но есть обход	Можно планировать
Критичный сервис или много пользователей	Остановка важного процесса	Серьёзный сбой	Плановая задача
Один процесс или отдел	Серьёзный сбой	Обычная заявка	Плановая задача
Один пользователь, некритичный сервис	Обычная заявка	Обычная заявка	Плановая задача

Табл. 14. Предлагаемая матрица: заказчик отвечает за оценку влияния (строка), служба — за класс события, срок и маршрут.

- **Предложение.** Согласовать с руководителями подразделений матрицу и список критичных сервисов; зафиксировать в договоре, что первичная оценка влияния — ответственность постановщика, а классификация и срок — ответственность службы; поле «влияние» сделать

обязательным при регистрации. Ориентир: доля заявок с приоритетом по умолчанию — не выше 70%.

7.5. Рецидивы: от заявок к корневым причинам

Кейс	Повторов	Что это значит
Вход в бухгалтерскую базу 1С под конкретным пользователем	9	один и тот же запрос от одного постановщика — процесс не автоматизирован
«Критическая ошибка обновления станции»	74	системный сбой, обрабатываемый как 74 инцидента
«Снова не может войти в интернет»	2+	заявки с прямым указанием на рецидив
«Комментарий к закрытой заявке ...»	10	заявка закрыта, проблема — нет
«Опять слетел офис» / «Опять висит база»	—	маркеры хронических проблем
Зависшие сеансы 1С (четыре консультанта)	6+	«снять сеансы», «нехватка лицензий из-за зависших сеансов»
Блок питания телефона сгорел повторно	2	замена без анализа причины

Табл. 15. Серии повторяющихся обращений, видимые только на массиве за длинный период. Дополнительно: 51 группа полностью совпадающих названий объединяет 166 заявок — нижняя граница повторяемости.

Всего 34 заявки прямо заявлены в названии как продолжение предыдущего обращения, ещё 28 содержат маркеры рецидива в описании. Формально каждая закрывается быстро и улучшает статистику; фактически пользователь видит одну и ту же нерешённую проблему.

> **Зачем службе анализ всего массива**
>
> Ни одна из этих серий не видна на уровне отдельной заявки: каждая закрыта в срок и с оценкой «Отлично». Они проявляются только при разборе тысячи с лишним обращений за полгода. Такой анализ дорог — он требует часов инженерного и аналитического времени сверх абонентской работы, — но именно он переводит сопровождение на другой уровень: вместо повторной починки мы видим корневую причину, обсуждаем её с заявителями и меняем инфраструктуру или регламент так, чтобы обращение больше не возникало. Каждый повтор — это кандидат на изменение процесса, стандарта инфраструктуры, новый сервис самообслуживания или пересмотр состава самой услуги.

- **Предложение.** Автоматическое снятие неактивных сеансов 1С по расписанию (снимает поток от консультантов); самообслуживание или скрипт для типовых операций 1С (вход под пользователем, добавление пользователя в базы, сброс пароля); признак «повтор / связанная заявка» и ежемесячный разбор топ-3 первопричин; метрика повторных обращений с целью снизить текущие ~2,6% продолжений минимум вдвое за квартал.

7.6. Гигиена данных учёта

Без даты создания и даты закрытия нельзя посчитать ни время реакции, ни время решения; без причины отмены нельзя отличить дубль от потерянного обращения; при 8,2% пустых или

формальных описаний и 42 заявках с мусорным названием («Без названия» — 27, «!», «Задача», IP-адрес) часть заявок требует дополнительного контакта, что удлиняет решение. 80 заявок без исполнителя — в основном технические дубли почтовой интеграции (56 из них отменены), то есть погрешность учёта, а не потерянные обращения; тем не менее правило «отмена только с назначенным исполнителем и указанной причиной» закрывает и этот хвост.

- **Предложение.** Обязательные поля при регистрации: фактический пользователь, услуга/система, влияние; обязательная причина отмены со справочником; в выгрузку для следующего анализа — дата создания, первый содержательный ответ, дата решения и закрытия, признак повтора. После этого оценки раздела 2.3 заменяются фактами.

8. Чего нельзя измерить логами — и почему нужен опрос

Из выгрузки принципиально невыводимы шесть вещей, каждая из которых напрямую определяет воспринимаемое качество. Именно они формируют содержание опроса.

Что не видно в данных	Почему это важно	Как узнаем
Скрытый спрос: проблемы, по которым не написали заявку	39 человек с одной заявкой за 7 месяцев; реальный объём проблем выше зафиксированного	вопрос об обходных путях в опросе
Ощущаемая скорость и предсказуемость	Люди помнят не медиану, а ожидание без информации о ходе работ	вопросы про информирование и понятность сроков
Окончательность решения	34 заявки-продолжения показывают, что «закрыто» ≠ «решено»	вопрос «решают навсегда или каждый раз заново»
Трение при обращении	8,2% пустых описаний — заявки заводятся «на бегу», из почты	CES + вопрос про удобство каналов
Приоритеты бизнеса	96% «Средний» — приоритеты не согласованы ни с кем	управленческая анкета: что критично для бизнеса
Цена простоя	Нет данных о влиянии ИТ-сбоев на бизнес-результат	управленческая анкета: потерянные часы и сроки

Табл. 16. Слепые зоны учёта.

9. Система измерения качества обслуживания

Оптимальна трёхуровневая модель: короткая анкета после закрытия, квартальный опрос отношений с сервисом и интервью с ключевыми пользователями. Длинный опрос после каждой заявки даст низкий отклик.

9.1. Короткая анкета после закрытия — 45–60 секунд

№	Вопрос	Формат	Логика
1	Проблема или запрос решены полностью?	Полностью / частично / не решено / заявка не нужна	Всегда

№	Вопрос	Формат	Логика
2	Насколько вы довольны результатом этой заявки?	1 — полностью недоволен … 5 — полностью доволен	Всегда
3	Насколько приемлемой была скорость решения с учётом влияния проблемы?	1–5	Всегда
4	Понятно ли специалист объяснил план, статус и следующие действия?	1–5	Всегда
5	Насколько легко вам было получить помощь?	1 — очень сложно … 5 — очень легко	Всегда
6	Пришлось ли напоминать или повторно объяснять проблему?	Нет / один раз / несколько раз	Всегда
7	После закрытия результат сохранился и проблема не повторилась?	Да / повторилась / рано оценивать / не применимо	Всегда
8	Что именно нужно было сделать лучше?	Причины + комментарий	Если неполное решение или ≤3

Табл. 17. Анкета после закрытия. Причины низкой оценки: долго ждал первого ответа; долго решали; неправильно поняли задачу; не хватало статуса и срока; закрыли до подтверждения; решение временное или проблема повторилась; пришлось напоминать или обращаться вне HelpDesk; неудобный канал; другое (комментарий обязателен).

Правило реакции

Оценка 1–3, «частично / не решено», повтор и несколько напоминаний автоматически попадают руководителю группы сопровождения. Связаться с пользователем — на следующий рабочий день; итог разбора зафиксировать в заявке.

9.2. Квартальный опрос — 5–7 минут

№	Блок	Вопрос	Формат
1	Общая оценка	Насколько вы довольны ИТ-обслуживанием за последние 3 месяца?	0–10
2	Надёжность	Насколько уверены, что при критической проблеме получите своевременную и компетентную помощь?	1–5
3	Первый ответ	Устраивает ли скорость первого содержательного ответа, а не автоуведомления?	1–5
4	Обычные заявки	Устраивает ли скорость решения обычных заявок?	1–5
5	Критические заявки	Устраивает ли скорость восстановления при критических инцидентах?	1–5 / не сталкивался

№	Блок	Вопрос	Формат
6	Качество решения	Насколько часто проблема решается окончательно, без повторного обращения?	Всегда / чаще да / иногда / редко
7	Прозрачность	Понятны ли статус, ответственный, срок и следующий шаг?	1–5
8	Понимание бизнеса	Учитывают ли специалисты влияние на работу и бизнес-приоритеты?	1–5
9	Проактивность	Предупреждает ли служба проблемы и предлагает улучшения заранее?	1–5
10	Стабильность	Одинаково ли качественно решаются вопросы независимо от специалиста?	1–5 / мало опыта
11	Каналы	Понятно ли, куда обращаться по обычной и критической заявке?	Да / частично / нет + комментарий
12	Линии	Оцените отдельно первую и вторую линии.	Два показателя 1–5
13	Проблемные области	Какие области создают больше всего помех?	До 3: 1С; сеть/VPN; доступы; коммуникации; ПК; ПО; печать; инфраструктура
14	Бизнес-влияние	Сколько раз за 3 месяца ИТ-проблема мешала работать более 30 минут?	0 / 1 / 2–3 / 4+
15	Преждевременное закрытие	Как часто заявку закрывали до подтверждения результата?	Никогда / редко / иногда / часто
16	Скрытый спрос	Какие проблемы вы решаете сами или не регистрируете? Почему?	Открытый
17	Главное улучшение	Какое одно изменение сильнее всего улучшит вашу работу?	Открытый
18	Приоритеты	Какие три ИТ-улучшения должны быть приоритетом квартала?	Ранжирование
19	NPS	Насколько вероятно, что вы порекомендуете нашу службу коллегам?	0–10

Табл. 18. Квартальный опрос. Адресаты: активные координаторы, случайная выборка фактических пользователей, пользователи 1С и удалённого доступа, консалтинговое и розничное подразделения (низкий отклик), все с оценкой 1–3 или повтором, руководители подразделений.

9.3. Интервью с ключевыми пользователями — 20–30 минут

- Вспомните лучший и худший случай взаимодействия с ИТ за 3 месяца. Что отличалось?
- По каким проблемам приходится напоминать, звонить или писать в мессенджеры?
- Какие заявки закрываются формально, но проблема возвращается?

- Какие повторы нужно устранить как первопричину?
- Какие вопросы вы не регистрируете в HelpDesk и почему?
- Правильно ли определяется срочность? Пример завышенного или заниженного приоритета.
- Хватает ли информации о статусе, сроке и рисках?
- Есть ли разница между специалистами или линиями?
- Какие системы критичны и какой простой допустим?
- Какой измеримый результат через 90 дней покажет улучшение?

9.4. Правила проведения и расчёта

- Короткая анкета — фактическому пользователю после подтверждённого закрытия; не опрашивать по автоматике, внутренним проектам, регламентам и отменам-дубликатам; не более двух коротких анкет одному человеку в неделю.
- Квартальный опрос — активным постановщикам, случайным конечным пользователям и руководителям; интервью — 8–12 людям из ключевых услуг и сегментов с низким откликом.

Метрика	Расчёт	Интерпретация
CSAT	Оценки 4–5 / ответы 1–5	Всегда показывать n и отклик
CES	Средняя лёгкость; отдельно доля 1–2	Не смешивать со скоростью
Полное решение	«Решено полностью» / содержательные ответы	Главный показатель результата
Повтор	«Повторилась» / оценённые закрытия	По услуге и причине
Напоминания	Один/несколько раз / ответы	Скрытые задержки
NPS	% 9–10 минус % 0–6	Не чаще квартала
Отклик	Ответы / отправленные анкеты	Обязателен рядом с оценкой

Табл. 19. Правила расчёта.

> **Как не получить ложную картину**
>
> Не сравнивать инженеров при менее 10–15 оценках за сопоставимый период и услугу. Не объединять автоматику, проекты и пользовательские заявки. Не делать вывод по одной средней оценке — разделять результат, скорость, коммуникацию и устойчивость. Не считать отсутствие жалобы удовлетворённостью — измерять скрытый спрос. Не оставлять негативный ответ без действия. Сравнивать периоды только при одинаковой методике и выборке.

Состав ежемесячного отчёта по качеству

CSAT с откликом; CES и доля оценок 1–2; доля полностью решённых заявок; повтор/возврат после закрытия; доля заявок с напоминаниями; преждевременное закрытие до подтверждения; сроки первого содержательного ответа, восстановления и окончательного решения — отдельно; backlog: количество, возраст, просроченные, без владельца и следующего шага. Автоматика и проекты — отдельными строками, без смешения с пользовательскими заявками.

10. Что уже изменено и план на 90 дней

10.1. Реализовано по итогам анализа

По результатам разбора служба сопровождения начала изменения, не дожидаясь согласования всей программы. Ниже — перечень с состоянием на дату подготовки записки.

Изменение	Основание в данных	Эффект	Статус
Автоуведомления антивирусной консоли выведены из очереди заявок в контур мониторинга с автозакрытием при восстановлении; заявка создаётся по правилу повторяемости	92 заявки (7,1%), 0 оценок, ≈64 ч инженера в год	−7% потока, чистая статистика обратной связи	сделано
Разобрана причина серии сбоев обновления антивируса на станциях	74 однотипных события за 7 месяцев	Один дефект вместо 74 инцидентов	сделано
Автоматическое снятие неактивных сеансов 1С по расписанию	Серия заявок «снять зависшие сеансы», единственное «Плохо» в 1С-контуре	Снят повторяющийся поток от консультантов	сделано
Обязательная причина отмены; запрет отмены без назначенного исполнителя	71 отмена без причины, 56 без исполнителя	Дубли отделены от потерянных обращений	внедряется
В выгрузку добавлены дата создания, дата закрытия, время первого ответа	Сроки восстанавливались расчётом (±1 день)	Оценки заменяются фактами	внедряется
Закреплено перераспределение потока: ни один инженер не несёт более 35%	60,1% на одном инженере до июля	Устойчивость к отпускам и кадровым изменениям	закреплено как правило

Табл. 20. Изменения по итогам анализа и их состояние на дату подготовки записки.

10.2. Первые 30 дней — восстановить управляемость

- Разобрать 25 активных заявок: владелец, срок, следующий шаг, причина ожидания.
- Разнести пользовательские заявки, автоматику, проекты и регламентные работы по разным типам записей.
- Сделать обязательными: фактический пользователь, услуга/система, влияние, срочность, срок, исполнитель, критерий завершения.
- Согласовать с руководителями подразделений матрицу «влияние × срочность» и список критичных сервисов.
- Запустить короткую анкету после закрытия и автоматический контроль при оценке ≤3 или неполном решении.

10.3. 31–60 дней — уменьшить повторы и зависимость

- Еженедельно выделять топ первопричин по 1С, сети/VPN, коммуникациям и доступам; закрывать 2–3 первопричины в месяц.
- Создать каталог 10–15 массовых услуг с чек-листами и нормативными сроками (ПО, оборудование, печать, рабочее место).
- Сформировать матрицу компетенций и резервирования; передать типовые операции 1С-контура (пользователь, сеанс, лицензия) на первую линию или в самообслуживание.
- Добавить KPI второй линии: плановый срок, следующий шаг, возраст, риски и обратная связь.
- Нормализовать справочники подразделений, имён и систем.

10.4. 61–90 дней — измерить качество и бизнес-эффект

- Провести квартальный опрос и 8–12 интервью, добрав голоса консалтингового и розничного подразделений.
- Установить базовые значения CSAT, CES, полного решения, повторов, напоминаний и скрытого спроса.
- Провести сервис-ревью с руководством Группы: три проблемы, действие, владелец, срок, бизнес-результат.
- Собрать дашборд по услугам и линиям без смешения автоматики и проектов.
- Спроектировать отдельный сервис для консалтингового подразделения: 345 заявок, профессиональная аудитория, 47,4% эскалации, обратная связь 10,1% — фактически второй продукт службы.

Показатель	Стартовый ориентир
Активная заявка без владельца	0
Без следующего шага/срока более 1 рабочего дня	0
Заполнение обязательных полей	≥95%
Отклик на короткую анкету	≥25–30% (цель — 40%)
Разбор оценки ≤3	следующий рабочий день
Плановый срок у заявок второй линии	≥90%
Концентрация потока на одном инженере	≤35%
Автоалертов в очереди заявок	0
Устранённые первопричины	2–3 из топа повторов ежемесячно

Табл. 21. Ориентиры на 90 дней.

10.5. Итоговая управленческая оценка

Служба закрывает большой объём обращений быстро, устойчива к сезонным колебаниям штата и получает почти исключительно высокие оценки от тех, кто отвечает. Отчётность при этом лучше

показывает факт выполнения, чем управляемость сервиса: недостаёт доказательного SLA, планов второй линии, работающей шкалы приоритетов и покрытия обратной связью.

Наибольший эффект дадут не точечные ускорения, а системные изменения: разделить очереди, стандартизировать массовые услуги, связать повторы с первопричинами и менять инфраструктуру там, где обращение возвращается, сделать сроки и ответственность обязательными и измерять полный и устойчивый результат для пользователя. Именно так регулярный анализ всего массива заявок превращается из отчёта в инструмент развития сервиса.

Приложение А. Сводка ключевых показателей

Показатель	Значение	Тип
Заявок за период	1 297	факт
Зафиксированных трудозатрат	519 ч 15 мин	факт
Среднее время на заявку	24,0 мин	расчёт из агрегатов
Заявок в месяц (среднее)	185	факт
Доля закрытых	92,6%	факт
Доля отменённых	5,5%	факт
Закрыто с нарушением планового срока	24 из 1 025 (2,3%)	факт
Закрыто в день обращения	42,3%	оценка
Закрыто в пределах суток	81,5%	оценка
Закрыто за 3 дня	93,6%	оценка
Дольше 5 дней	3,8%	оценка
Максимальный срок решения	39 дней	оценка
Покрытие обратной связью	20,4% (июль — 8,4%)	факт
Доля «Отлично» среди оценок	98,1% (260 из 265)	факт
Концентрация на одном исполнителе (январь–июнь)	60,1%	факт
Заявок без исполнителя	80 (6,2%)	факт
Автоалертов в потоке	92 (7,1%)	факт
Приоритет «Средний»	96,0%	факт
Уникальных постановщиков	184	факт
Доля топ-10 постановщиков	31,0%	факт
Эскалация на 2-ю линию	15,9% в среднем, 47,4% по 1С-инфраструктуре	факт
Заявки-продолжения (по названию)	34 (2,6%) + 28 маркеров в описании	текстовый анализ

Приложение Б. Методика тематической классификации

Классификация выполнена по объединённому тексту «наименование + описание», приведённому к нижнему регистру, набором регулярных правил. Правила применяются по порядку — первое совпавшее определяет основную тему. Порядок построен от узких и однозначных категорий к широким, чтобы, например, «не работает принтер в 1С» попадало в печать, а не в 1С.

№	Тема	Ключевые маркеры (сокращённо)
1	Автоалерты мониторинга	критическая ошибка обновления станции; ошибка обновления репозитория; ошибка авторизации администратора
2	Печать и сканирование	принтер; МФУ; печать; сканер; картридж; тонер; плоттер
3	Телефония и связь	телефон; АТС; SIP; добавочный; VoIP; трубка
4	Периферия	монитор; наушники; гарнитура; клавиатура; мышь; веб-камера; док-станция; звук; микрофон; пульт
5	ЭДО, ЭЦП, сертификаты	ЭДО; ЭЦП; сертификат; КриптоПро; Диадок; Такском; электронная подпись
6	Почта и рассылки	почта; Outlook; Exchange; спам; рассылка; ящик
7	Сеть, интернет, Wi-Fi	интернет; Wi-Fi; роутер; свитч; коммутатор; розетка; подсеть; DNS; DHCP; шлюз безопасности
8	Удалённый доступ	VPN; RDP; RustDesk; AnyDesk; удалённый; терминальный; облако; рабочий стол; шлюз; пул компьютеров
9	Оборудование ПК и ноутбуков	компьютер; ПК; ноутбук; моноблок; диск; SSD; ОЗУ; тормозит; не включается; зависает
10	Новое рабочее место	новый сотрудник; рабочее место; увольнение; стажёр
11	1С-инфраструктура	сервер; SRV; гипервизор; виртуальный; бэкап; резервная копия; кластер; нода; SMB; FTP
12	Портал, CRM, внутренние сервисы	портал; Битрикс; CRM; http-сервис; PHP; документооборот; сайт
13	1С: доступ и лицензии	вход в 1С; нет доступа к базам; добавить пользователя; лицензии; замена пользователя
14	1С: базы, платформа, ошибки	1С; ERP; ЗУП; БУХ; конфигурация; платформа; репозиторий; тонкий клиент; СЛК; база
15	Доступ, пароли, права	пароль; логин; авторизация; заблокирован; двухфакторная; доступ; права
16	ПО: установка и обновление	установить; переустановить; обновить; Office; Word; Excel; браузер; антивирус; драйвер

№	Тема	Ключевые маркеры (сокращённо)
17	Внутренние ИТ-задачи	демо-стенд; тестовая база; регламент; документация; инвентаризация; разработка
18	Прочее и консультации	всё, не попавшее в правила 1–17

Записка подготовлена на основе выгрузки HelpDesk от 30.07.2026. Все расчёты воспроизводимы; при добавлении в выгрузку даты создания и даты закрытия заявки оценочные показатели раздела 2.3 следует пересчитать как фактические.

Материал из аналитической записки по потоку заявок службы сопровождения группы компаний (обезличенная версия). Разбор, контекст и другие файлы: https://wizardit.ru/kejsy/analiz-potoka-zayavok-gruppy-kompaniy. Визард-АйТи, 2026.