

Анкета после закрытия заявки

Восемь вопросов на 45–60 секунд. Заполняет фактический пользователь после подтверждённого закрытия.

Визард-АйТи · служба сопровождения · 4 сентября 2026 г. · страница-источник: <https://wizardit.ru/blog/ocenki-otlichno-ne-pokazyvayut-kachestvo-it-podderzhki>

Короткая анкета нужна, чтобы узнать одно: решена ли проблема окончательно или вернётся. Длинный опрос после каждой заявки даёт низкий отклик — мало кто отвечает, — поэтому здесь восемь вопросов и один открытый, только при низкой оценке.

Когда отправлять и кому

- Фактическому пользователю после подтверждённого закрытия заявки (пользователь подтвердил, что проблема решена) — не координатору, который регистрирует заявки от имени коллег, и не постановщику, если он писал не для себя.
- Не отправлять по автоуведомлениям мониторинга (заявки, созданные системой, а не человеком), внутренним проектам службы, регламентным работам и отменённым дублям — там нет пользователя, которому помогали.
- Не более двух коротких анкет одному человеку в неделю.

Вопросы

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

№	Вопрос	Формат ответа	Когда
8	Что именно нужно было сделать лучше?	Причины из списка ниже + комментарий	Если решение неполное или оценка ≤ 3

Список причин низкой оценки (вопрос 8)

- 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 в обход системы заявок — звонком, в мессенджере.
- Неудобный канал.
- Другое — комментарий обязателен.

Правило реакции

Оценка 1–3, ответы «частично» или «не решено», «повторилась» и «несколько раз» напоминал автоматически уходят руководителю группы сопровождения. Связаться с пользователем — на следующий рабочий день. Итог разбора фиксируется в самой заявке, а не в переписке.

Как читать результаты

Каждый вопрос даёт одну метрику отчёта: вопрос 1 — долю полностью решённых заявок; вопрос 2 — удовлетворённость результатом (доля оценок 4 и 5, в отчётах обозначается CSAT); вопрос 5 — лёгкость получения помощи (средняя оценка, обозначается CES); вопрос 6 — долю заявок, по которым пришлось напоминать; вопрос 7 — долю проблем, которые вернулись после закрытия.

Рядом с любой цифрой показывайте число ответов и отклик — долю ответивших среди тех, кому отправили анкету. 98% «Отлично» при отклике 20% — это не качество сервиса, а голос самых довольных: остальные не ответили. Формулы, примеры на цифрах и правила чтения — в файле «Правила расчёта метрик качества поддержки».

Материал из аналитической записки по потоку заявок службы сопровождения группы компаний (обезличенная версия). Разбор, контекст и другие файлы: <https://wizardit.ru/blog/ocenki-otlichno-ne-pokazyvayut-kachestvo-it-podderzhki>. Визард-АйТи, 2026.