

## Гайд интервью с ключевыми пользователями

Десять вопросов на 20–30 минут: то, чего не видно в логах заявок и в анкетах.

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

---

Отчёты по заявкам показывают то, что было зарегистрировано. Интервью показывает то, чего в заявках нет: проблемы, которые люди решают сами (скрытый спрос), заявки, закрытые формально, и системы, простой которых стоит дороже, чем кажется по числу обращений.

### С кем и как

|               |                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выборка       | 8–12 человек: координаторы (регистрируют заявки от имени коллег), руководители подразделений, ключевые пользователи 1С и удалённого доступа, представители подразделений, которые редко отвечают на анкеты. |
| Длительность  | 20–30 минут, один на один, без присутствия инженера, который ведёт это подразделение.                                                                                                                       |
| Периодичность | Раз в квартал, после квартального опроса — чтобы уточнить, что стоит за оценками.                                                                                                                           |
| Фиксация      | Конспект по вопросам, без имён в итоговом документе. Цитаты — только с согласия.                                                                                                                            |

### Десять вопросов

1. **Вспомните лучший и худший случай взаимодействия с ИТ за три месяца.** Что отличалось?
2. **По каким проблемам приходится напоминать,** звонить или писать в мессенджеры вместо заявки?
3. **Какие заявки закрываются формально,** но проблема возвращается?
4. **Какие повторы нужно устранить как первопричину,** а не чинить снова?
5. **Какие вопросы вы не регистрируете как заявку** и почему?
6. **Правильно ли определяется срочность?** Пример завышенного или заниженного приоритета.
7. **Хватает ли информации о статусе, сроке и рисках** по открытым заявкам?
8. **Есть ли разница между специалистами или линиями** — первой, которая принимает обращения, и второй, куда уходят сложные задачи, — в скорости, тоне, полноте решения?
9. **Какие системы критичны и какой простой допустим** — в минутах и часах, не «недопустим вообще»?
10. **Какой измеримый результат через 90 дней** покажет, что стало лучше?

### Что делать с ответами

Вопросы 2–5 дают список повторяющихся проблем, у которых нужно найти и устранить причину, а не закрывать заявки по одной, и оценку скрытого спроса. Вопрос 6 проверяет на реальных примерах правила назначения приоритета (матрицу «влияние × срочность»). Вопрос 9 — основа списка критичных систем для договора об уровне обслуживания (SLA). Вопрос 10 превращается в ориентиры квартала, по которым потом отчитывается служба.

---

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.