

Квартальный опрос об ИТ-обслуживании

19 вопросов на 5–7 минут: отношение к сервису за три месяца, а не впечатление от одной заявки.

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

Анкета после заявки измеряет впечатление от одного случая. Квартальный опрос — отношение к ИТ-обслуживанию за три месяца: надёжность, понятность, а также скрытый спрос — проблемы, которые люди решают сами или терпят, не создавая заявку. В отчётах по заявкам их не видно, поэтому о них нужно спрашивать прямо.

Кому рассылать

- Активным координаторам — сотрудникам, которые регистрируют заявки от имени коллег своего подразделения.
- Случайной выборке фактических пользователей — не только тем, кто пишет чаще всех.
- Пользователям 1С и удалённого доступа (подключение к рабочим системам из дома или с другой площадки): в этом кейсе это самые массовые темы обращений.
- Подразделениям с низким откликом на анкету после заявки — иначе их голоса в оценках нет.
- Всем, кто за квартал поставил оценку 1–3 или отметил повтор проблемы.
- Руководителям подразделений — отдельно, с вопросами 14, 17 и 18 как обязательными.

Вопросы

№	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
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

№	Блок	Вопрос	Формат
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 линию (принимает обращения и решает типовые вопросы) и вторую (инженеры по серверам, сети и 1С, к которым уходят сложные задачи).	Два показателя 1–5
13	Проблемные области	Какие области создают больше всего помех?	До 3: 1С; сеть и удалённый доступ (VPN); доступы и пароли; почта и телефония; компьютеры; программы; печать; серверы
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	Готовность рекомендовать (NPS)	Насколько вероятно, что вы порекомендуете нашу службу коллегам?	0–10

Как проводить

Один раз в квартал, одними и теми же вопросами и примерно тому же кругу людей — иначе периоды нельзя сравнивать: изменится не сервис, а состав отвечающих. Вопрос 19 даёт индекс готовности рекомендовать (NPS): доля ответов 9–10 минус доля ответов 0–6; он считается не чаще раза в квартал. Ответы на вопросы 16–18 читаются руками: это список тем для плана на следующий квартал, а не статистика.

Что сделать с результатами

Свести оценки по подразделениям и линиям, отдельно выписать все ответы 1–3 и все «часто» в вопросе 15, сравнить ответы на вопрос 16 с реальным потоком заявок: то, чего в потоке нет, а в ответах есть, — и есть скрытый спрос. Итог обсуждается с руководителями подразделений вместе с ежемесячным отчётом по качеству; как читать его цифры — 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.