

ПРИОРИТИЗАЦИЯ ЗАЯВОК

Матрица приоритетов «влияние × срочность»

Заказчик оценивает влияние на работу, служба переводит его в класс события, срок и маршрут.

Визард-АйТи · служба сопровождения · 4 сентября 2026 г. · страница-источник: <https://wizardit.ru/blog/prioritety-zayavok-v-it-sluzhbu-vse-srochnye-ili-srednie>

Когда почти все заявки приходят с приоритетом по умолчанию, очередь держится на неписаных правилах службы: инженеры сами решают, что делать первым. Это работает, но не защищает ни заказчика, ни исполнителя при споре о сроках. Матрица закрепляет договорённость: кто оценивает влияние, кто назначает класс события, срок и маршрут.

Класс события	Категория заявки, от которой зависят сроки и порядок работы. В этой матрице их четыре — от остановки важного процесса до плановой задачи.
Срок	Записанное в договоре время: когда служба начинает работу и когда работа должна быть восстановлена — это два разных срока.
Маршрут	Кому уходит заявка: первой линии (приём и типовые вопросы), инженеру по серверам, сети или 1С, руководителю сервиса.
Инцидент	Заявка о сбое: что-то перестало работать. В отличие от плановой задачи — установить программу, завести нового сотрудника, — инцидент вытесняет из очереди остальное.

Матрица

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

Строка — оценка влияния, её даёт постановщик. Столбец — срочность по факту: стоит ли работа прямо сейчас. Ячейка — класс события, который назначает служба.

Четыре класса событий

Класс	Что это	Что делает служба
Остановка важного процесса	Не работает сервис, без которого стоит отгрузка, касса, платежи, закрытие периода — или сбой затронул много рабочих мест сразу.	Реакция по договору, работа до восстановления, руководитель сервиса в курсе с первой минуты, разбор причины после.

Класс	Что это	Что делает служба
Серьёзный сбой	Затронут отдел или важная функция, но есть обходной путь, либо критичный сервис работает с ограничениями.	Приоритет над обычной очередью, срок восстановления по классу, обходное решение фиксируется в заявке.
Обычная заявка	Один пользователь, некритичный сервис, работа продолжается.	Очередь первой линии, срок по классу, при необходимости — передача на вторую линию.
Плановая задача	Новое рабочее место, установка ПО, изменения, которые можно назначить на дату.	Согласование срока с постановщиком, выполнение по плану, без вытеснения инцидентов.

Кто за что отвечает

Заказчик (постановщик)

Первичная оценка влияния: что остановилось и у скольких людей. Поле «влияние» заполняется при регистрации и обязательно. Список критичных сервисов согласован с руководителями подразделений и записан в договоре.

Служба сопровождения

Переводит влияние и срочность в класс события, назначает срок и маршрут, при необходимости повышает класс сама — по числу затронутых пользователей и ключевым словам обращения. Отчитывается по соблюдению сроков в разрезе классов.

Две крайности, которых матрица помогает избежать

- **«Всё среднее».** Шкала не используется, срочность живёт в тексте заявки, а служба ранжирует очередь по своим признакам. Скорость может оставаться высокой, но сослаться на договорённость при споре нельзя.
- **«Всё срочно».** Если каждая заявка объявлена критичной, служба вынуждена держать штат под пиковую одновременную нагрузку, и стоимость сопровождения растёт кратно.

Ориентир: доля заявок с приоритетом по умолчанию — не выше 70%. В кейсе, из которого взята матрица, она составляла 96%.

Материал из аналитической записки по потоку заявок службы сопровождения группы компаний (обезличенная версия). Разбор, контекст и другие файлы: <https://wizardit.ru/blog/priority-zayavok-v-it-sluzhbu-vse-srochnye-ili-srednie>. Визард-Айти, 2026.