

Правила расчёта метрик качества поддержки

Семь метрик, правила проведения опросов, как не получить ложную картину и что входит в ежемесячный отчёт.

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

Этот документ — для руководителя, который получает отчёт по качеству ИТ-поддержки и хочет понимать, что за цифрами стоит. Он объясняет, откуда берётся каждая метрика, как её считать и в каких случаях цифра обманывает. Формулы простые: везде это доля ответов одного типа среди всех ответов.

Зачем нужно больше одной цифры

Обычно качество поддержки измеряют одной оценкой после закрытия заявки: «Оцените работу от 1 до 5». В разборе, из которого взят этот документ, такая оценка дала 98% «Отлично» — при том что ответили только 20% заявителей, а к концу периода — 8%. Цифра описывала не качество, а тех, кто нашёл минуту ответить: как правило, тех, кому помогли быстро.

Поэтому измерение разнесено на несколько показателей, каждый из которых отвечает на свой вопрос: решили ли проблему, быстро ли, понятно ли, легко ли было получить помощь, не вернулась ли проблема. И у каждого показателя рядом стоит число ответов — иначе его нельзя читать.

Откуда берутся данные

Три источника, у каждого — своя частота и свои вопросы.

Источник	Что это	Когда
Анкета после закрытия	Восемь вопросов на 45–60 секунд, приходит пользователю, когда его заявка закрыта. Даёт большинство метрик ниже.	После каждой закрытой заявки
Квартальный опрос	19 вопросов на 5–7 минут об отношении к ИТ-обслуживанию в целом, а не к одной заявке. Даёт индекс готовности рекомендовать и картину скрытого спроса.	Раз в три месяца
Интервью	Разговор на 20–30 минут с 8–12 ключевыми людьми: что не попадает ни в заявки, ни в анкеты.	Раз в квартал, после опроса

Слова, которые встречаются ниже

Заявка Обращение пользователя в службу поддержки, зарегистрированное в системе учёта заявок (HelpDesk). У заявки есть номер, исполнитель, статус и срок.

Первая и вторая линии	Первая линия принимает все обращения и решает типовые: доступы, принтеры, простые ошибки. Вторая — инженеры по серверам, сети и 1С, к которым уходит то, что первая линия решить не может.
Подтверждённое закрытие	Заявка закрыта после того, как пользователь подтвердил, что проблема решена, — а не по решению инженера.
Отклик	Доля людей, ответивших на анкету, среди всех, кому её отправили. Если анкету отправили 100 людям и ответили 25 — отклик 25%.
n	Число ответов, на котором посчитана цифра. «CSAT 92% (n = 12)» означает: 12 человек ответили, 11 из них поставили 4 или 5.
Скрытый спрос	Проблемы, которые люди решают сами или терпят, не создавая заявку. В отчётах по заявкам их не видно, поэтому о них спрашивают прямо.
Очередь (backlog)	Все открытые заявки на текущий момент: сколько их, как давно открыты, у скольких прошёл срок, у скольких нет исполнителя.
Автоматика	Заявки, созданные не человеком, а системой мониторинга или интеграцией. У них нет заявителя, поэтому их нельзя опрашивать и нельзя смешивать с обращениями людей.

Семь метрик и что каждая означает

Все доли считаются от числа ответов, а не от числа заявок. Примеры — условные, на 40 ответов.

Метрика	На какой вопрос отвечает	Как считать	Пример
Удовлетворённость результатом CSAT — customer satisfaction	«Насколько вы довольны результатом этой заявки?» по шкале от 1 до 5. Показывает общее впечатление от одной заявки.	Число оценок 4 и 5 ÷ число всех оценок по шкале 1–5.	Из 40 ответов 34 поставили 4 или 5 → 85% (n = 40).
Лёгкость получения помощи CES — customer effort score	«Насколько легко вам было получить помощь?» от 1 («очень сложно») до 5 («очень легко»). Показывает, сколько усилий стоило человеку добраться до решения: найти, куда написать, дождаться, объяснить.	Среднее по всем ответам; отдельно — доля ответов 1 и 2.	Среднее 4,2; ответов «1–2» — 3 из 40, то есть 7,5%.
Полное решение	«Проблема решена полностью, частично или не решена?» Главный показатель результата: быстрая заявка, после которой проблема осталась, — не результат.	Число ответов «решено полностью» ÷ число содержательных ответов (без «заявка не нужна»).	31 «полностью», 6 «частично», 2 «не решено», 1 «не нужна» → $31 ÷ 39 = 79\%$.

Метрика	На какой вопрос отвечает	Как считать	Пример
Повтор	«После закрытия результат сохранился?» Показывает, сколько заявок были закрыты, но проблема вернулась.	Число ответов «повторилась» ÷ число ответов «да» + «повторилась» (без «рано оценивать» и «не применимо»).	4 «повторилась» из 32 определённых ответов → 12,5%. Смотреть по услуге: если все четыре — про 1С, это одна причина, а не четыре случая.
Напоминания	«Пришлось ли напоминать или повторно объяснять проблему?» Показывает задержки, которых нет в сроках: заявка формально в работе, а человек ждёт.	Число ответов «один раз» + «несколько раз» ÷ число всех ответов.	9 из 40 напоминали → 22,5%. «Несколько раз» отдельно: 3 из 40.
Готовность рекомендовать NPS — net promoter score	«Насколько вероятно, что вы порекомендуете нашу службу коллегам?» от 0 до 10. Показывает отношение к сервису в целом, а не к одной заявке. Задаётся только в квартальном опросе.	Доля ответов 9–10 минус доля ответов 0–6. Ответы 7–8 не учитываются. Результат — от -100 до +100.	Из 60 ответов: 27 поставили 9–10 (45%), 12 поставили 0–6 (20%) → +25.
Отклик	Сколько людей вообще ответили. Без него любая цифра выше не читается.	Число ответов ÷ число отправленных анкет.	40 ответов на 130 анкет → 31%.

Как это выглядит в одной строке отчёта

«Удовлетворённость результатом — 85% (n = 40, отклик 31%). Полное решение — 79%. Повтор — 12,5%, все четыре случая — 1С, причина разобрана. Напоминали 22,5%.» Такая строка говорит больше, чем «CSAT 98%», потому что видно и результат, и на скольких ответах он посчитан, и где проблема.

Как проводить опросы, чтобы цифры были честными

- **Анкета — фактическому пользователю**, а не координатору, который ставил заявку от имени коллеги. Отправляется после подтверждённого закрытия.
- **Не опрашивать по автоматике**, внутренним проектам службы, регламентным работам и отменённым дублям — у них нет пользователя, которому помогали.
- **Не более двух анкет одному человеку в неделю**. Третья остаётся без ответа, а вместе с ней — и следующие.

- **Целевой отклик короткой анкеты — не ниже 40%.** При отклике 20% цифры описывают только самых довольных; при 8% инструмент не работает.
- **Квартальный опрос** — активным постановщикам, случайной выборке конечных пользователей и руководителям подразделений. **Интервью** — 8–12 людям из ключевых услуг и подразделений с низким откликом.

Как не получить ложную картину

- **Не сравнивать инженеров при менее чем 10–15 оценках** за сопоставимый период и одну услугу. На пяти оценках одна «двойка» меняет результат на 20 пунктов, и это шум, а не разница в работе.
- **Не складывать автоматiku, проекты и пользовательские заявки** в одну строку. Проектная задача на две недели и сброс пароля за пять минут — разные вещи, и средний срок по ним ничего не означает.
- **Не делать вывод по одной средней оценке.** Результат, скорость, понятность и устойчивость — четыре разных вопроса, и они расходятся: заявку могли закрыть быстро, вежливо и без результата.
- **Не считать отсутствие жалоб удовлетворённостью.** Люди, которым не помогли, часто перестают писать. Скрытый спрос измеряют прямым вопросом в квартальном опросе.
- **Не оставлять негативный ответ без действия.** Оценка 1–3, «частично», «не решено» и «повторилась» — повод связаться с человеком на следующий рабочий день. Иначе следующего ответа от него не будет.
- **Сравнивать периоды только при одинаковой методике и выборке.** Если в этом квартале опросили другой отдел или сменили анкету, рост показателя — это смена отвечающих, а не улучшение сервиса.

Что входит в ежемесячный отчёт по качеству

Строка отчёта	Что показывает
Удовлетворённость результатом с п и откликом	Общее впечатление — и на скольких ответах оно посчитано.
Лёгкость получения помощи и доля ответов 1–2	Сколько усилий стоило добраться до решения; кому было очень сложно.
Доля полностью решённых заявок	Главный показатель результата.
Повтор после закрытия — по услуге и причине	Какие проблемы возвращаются и где нужна не починка, а изменение в инфраструктуре.
Доля заявок с напоминаниями	Скрытые задержки, которых нет в сроках.
Преждевременное закрытие	Сколько заявок закрыли до того, как пользователь подтвердил результат.

Строка отчёта	Что показывает
Сроки — отдельно: первый содержательный ответ, восстановление работы, окончательное решение	Три разных времени. «Ответили через 10 минут» не означает «решили через 10 минут».
Очередь: количество, возраст, просроченные, без исполнителя, без следующего шага	Состояние открытых заявок на конец месяца — что копится и у чего нет владельца.
Топ первопричин за месяц	Какие серии повторяющихся обращений найдены, какие устранены изменением в инфраструктуре или процессе.

Автоматика и проекты — отдельными строками, без смешения с заявками пользователей. Отчёт обсуждается с руководителями подразделений вместе с результатами квартального опроса.

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.