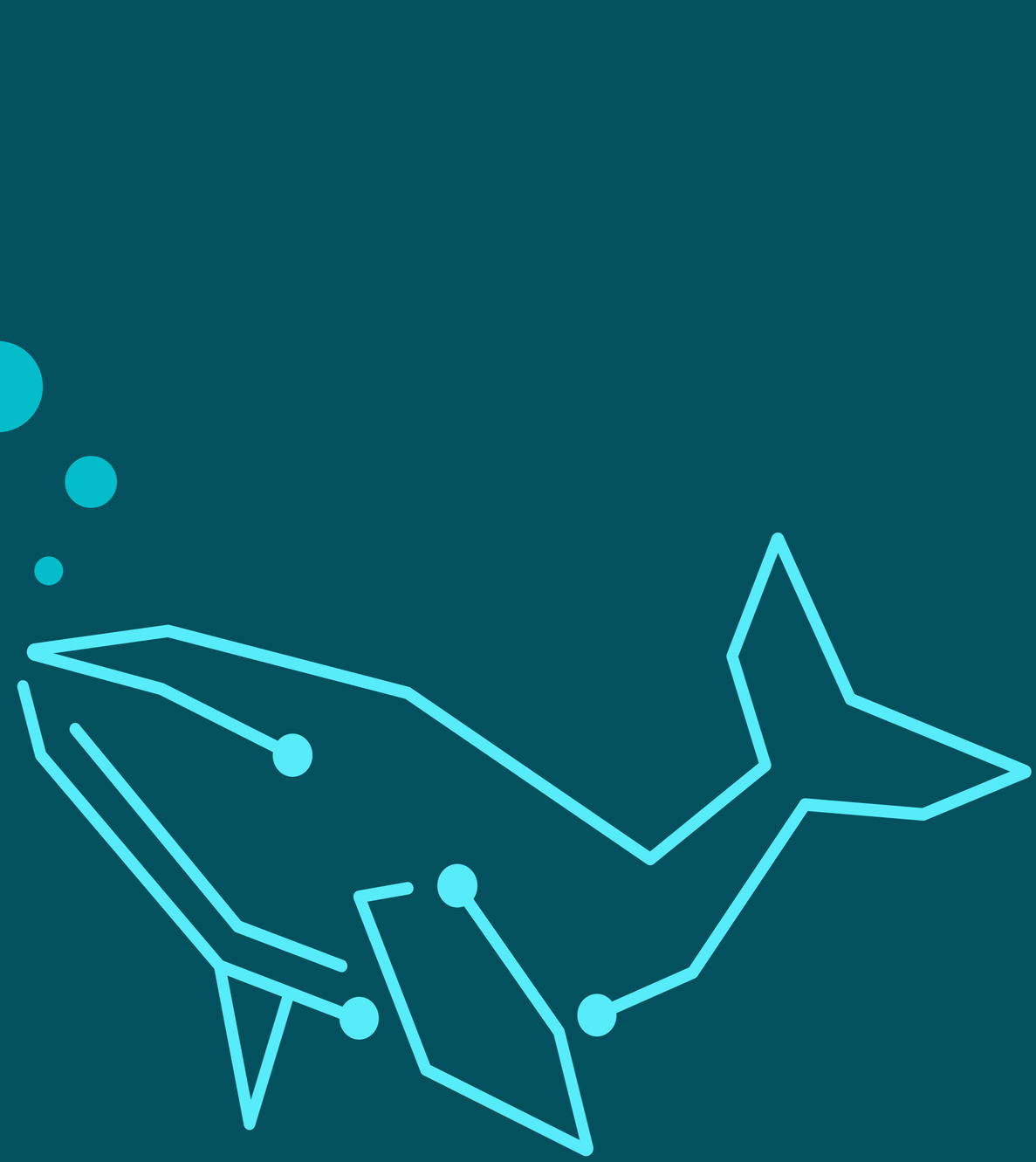
Опрос «Оценка качества работы ИТ»

По итогам 2го полугодия 2025



РУСКЛИМАТ
www.rusklimat.ru

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
www.kit77.ru

КИТ — ПЕРВЫЕ В ОКЕАНЕ ТЕХНОЛОГИЙ

Опрос оценки качества ИТ услуг

18.11 - 28.11 (10 дней)

даты проведения опроса

1501

Количество респондентов от количества пользователе:
Q4 2025– 23% (прирост на 15 %)
Q2 2025 – 8%

Для получения репрезентативного результата необходимо не менее 385 ответов при выборке 6150 сотрудников.

пятибальная
шкала оценки

Критерии оценки

0-3 — *низкий уровень сервиса, требуется активные действия по стабилизации*

3-4,5 — *средний уровень сервиса, зона роста, требующая мероприятий по улучшению*

4,5-5 — *высокий уровень качества сервиса и не требует улучшений, требует удержания*

Опрос состоял из следующих блоков

1. Основные метрики качества
2. Базовые сервисы: ПК, Почта, Печать ВКС
3. Базовые сервисы: Wi-Fi и удаленный доступ
4. Информационные системы производственного и торгового контура
5. Система уведомлений и оповещений от ИТ

Портрет пользователя

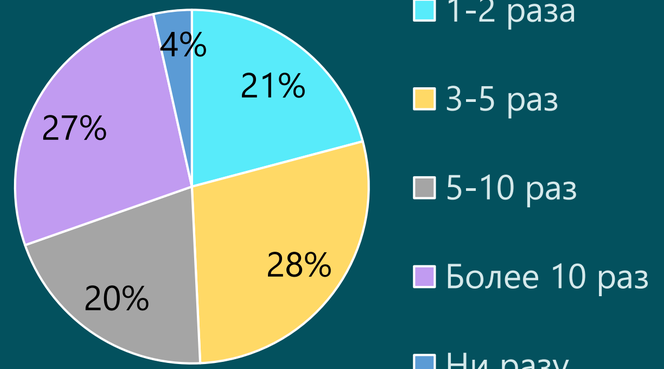


Офисные сотрудники с опытом работы более 1 года

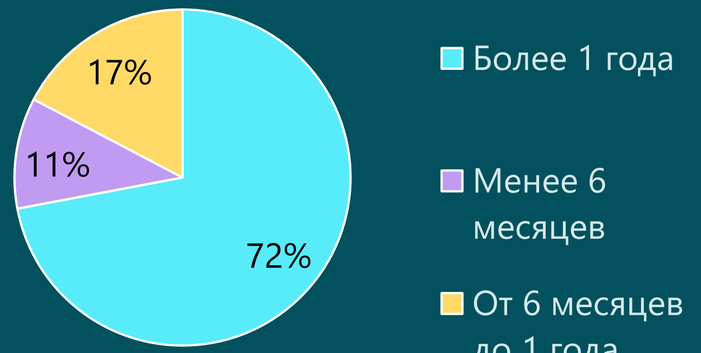
Сотрудники регулярно обращаются в ИТ

По сравнению с прошлым опросом портрет пользователя не изменился

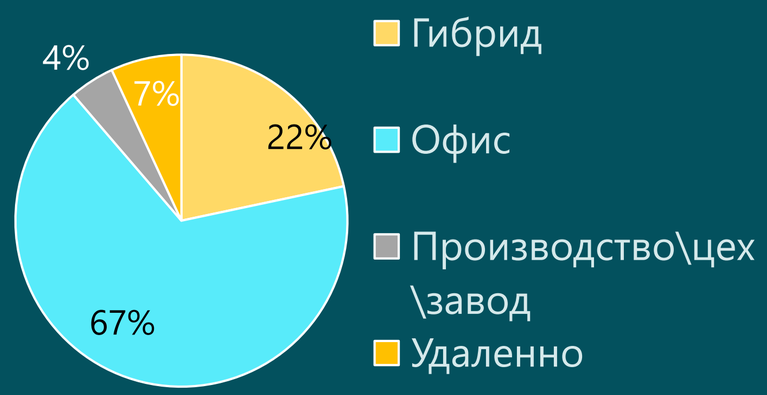
Сколько раз обращались в ИТ?



Опыт работы в компании



Формат работы



Блок 1/5 | Метрики качества

0-3 3-4,5 4,5-5

Service Desk

Удобство подачи заявок в Service Desk

4,2

Q2 – 3,8

Скорость решения заявок

4,3

Q2 - 3,6

Заинтересованность специалистов в решении заявок

4,6

Q2 - 3,9

Доступность предложенного решения по заявкам

4,6

Q2 - 3,9

Выводы:
Показатели качества ИТ услуг значительно выросли по отношению ко 2 кв 2025 г, но все еще требуют внимания.

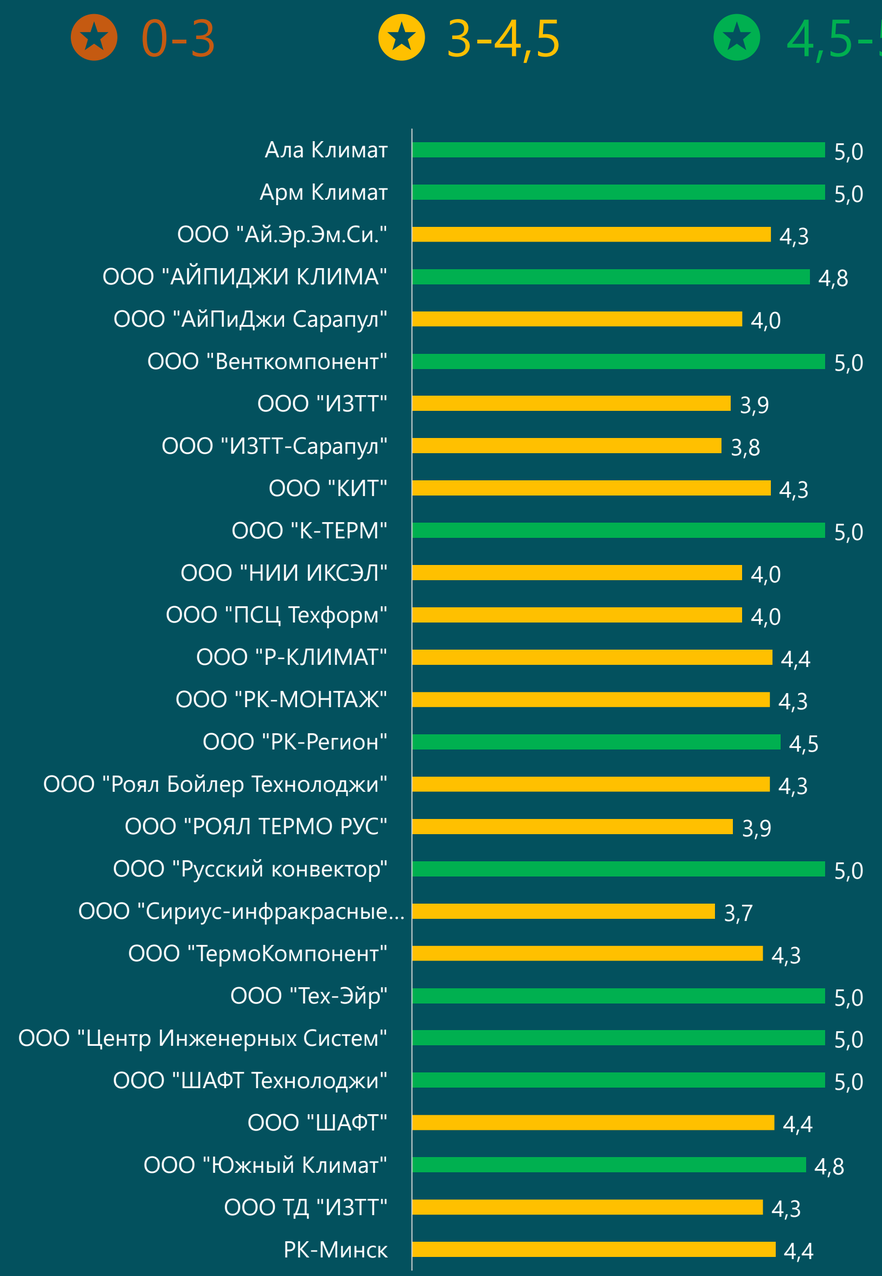
Области для внимания:

- Удобство подачи заявок в ServiceDesk
- Скорость решения заявок

Удобство подачи заявок в Service Desk

4.2

Оцените удобство подачи заявок через портал самообслуживания Service Desk?



Выводы:

1. Удобство сотрудники оценили на среднем уровне
2. Сотрудники отмечают сложности с поиском услуг

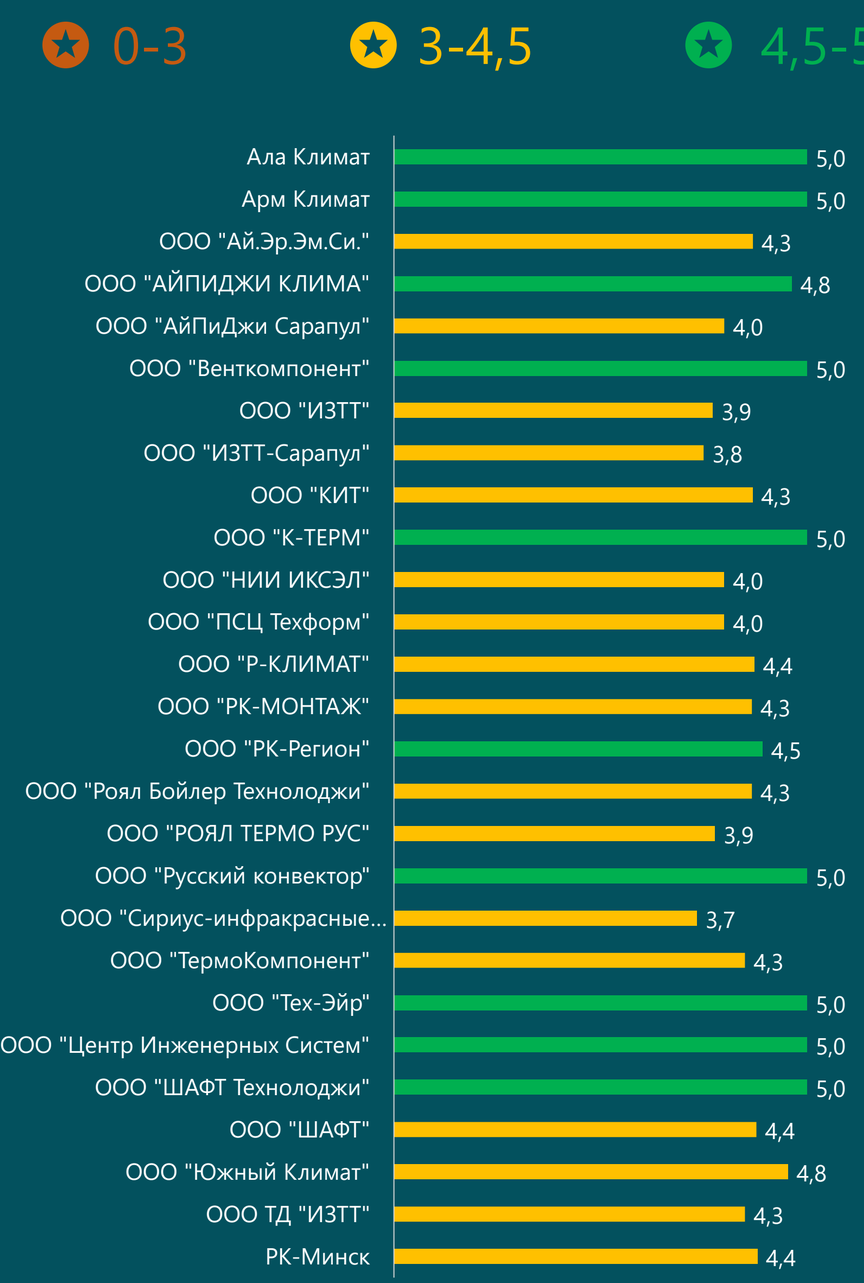
Задачи:

1. Развитие интерактивного поиска
2. Разработать короткие видео-ролики по отдельным возможностям портала

Скорость решения по заявкам

4.3

Оцените скорость решения по вашим заявкам?



Выводы:

1. Скорость решения сотрудники оценки на среднем уровне;
2. Сотрудники отмечают растянутую по времени коммуникацию с исполнителями

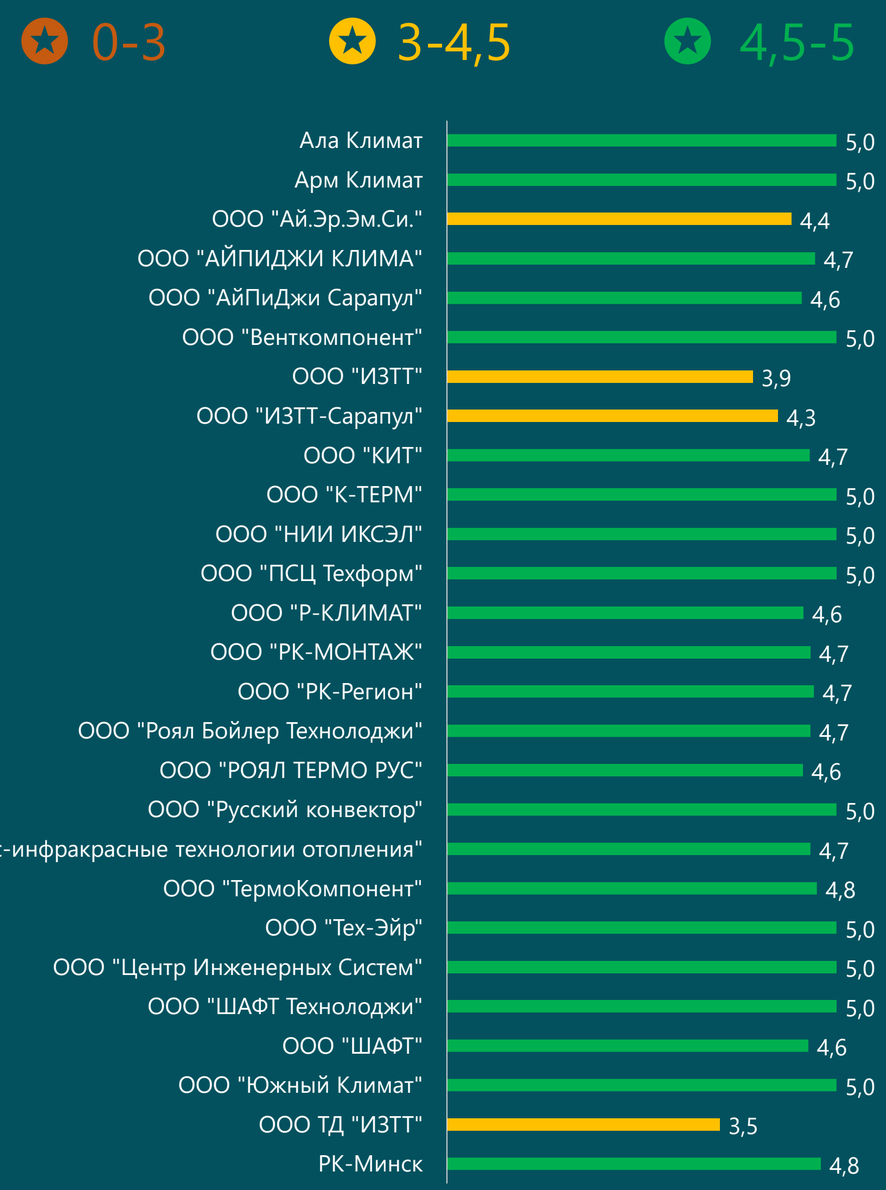
Задачи:

- Подготовить перечень мер, направленных на усиление пользовательской вовлеченности в коммуникацию с исполнителем;
- Увеличить количество синхронной коммуникации (телефон, ВКС, чаты).

Заинтересованность решения по заявкам

4.6

Оцените насколько специалисты технической поддержки были заинтересованы в решении ваших запросов?



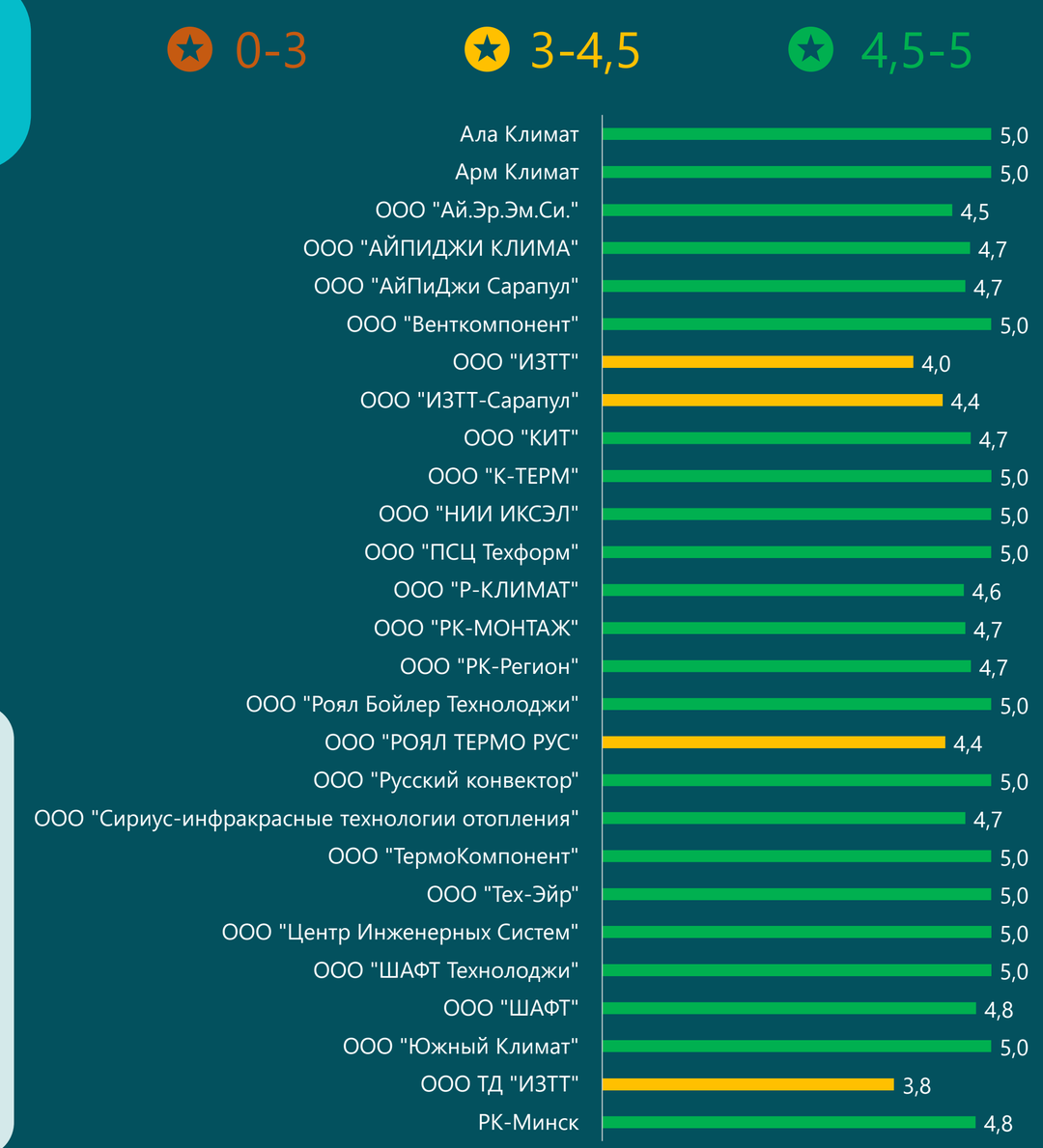
Выводы:

1. Пользователи оценили заинтересованность ИТ специалистов на высоком уровне.
2. Пользователи поставившие оценку ниже средней составили менее 1% от общего количества пользователей.

Доступность и понятность решения

4.6

Оцените насколько понятно и доступно специалисты объясняли решения по заявкам?

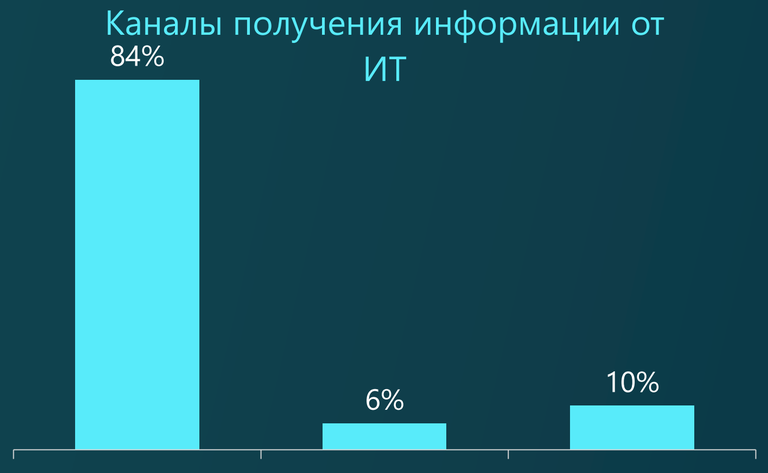


Выводы:

1. Сотрудники оценили заинтересованность ИТ специалистов на высоком уровне.
2. Пользователи поставившие оценку ниже средней составили менее 1% от общего количества пользователей.

Блок 5/5 | Информирование пользователей

информирование пользователей



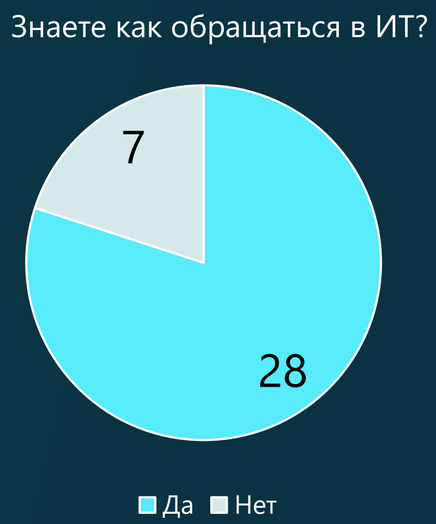


Выводы:

1. Большая часть респондентов получают информацию по целевому каналу;
2. Пользователей хорошо проинформированы о каналах обращения в ИТ;
3. Рассылки от ИТ достигают целевой аудитории.

Задачи:

1. Проработать программу онбординга новых сотрудников, для повышения информированности новых пользователей;



Отзывы

Положительные отзывы

определенно лучше в сравнении с 23,24 г.г.
Явно виден акцент на внутреннюю клиентоориентированность последние 10-12мес

ИТ отдел всегда готов помоч, все вопросы решались быстро. Одни слова благодарности, замечаний нет.

ИТ служба оказывает всю необходимую поддержку и помощь. Последние 3-4 месяца сервис улучшился в разы, по некоторым вопросам скорость реакции моментальная - это круто!
Зона роста: оперативность реагирования на срочные сообщения в группе WA. К примеру: определить пул сотрудников, от которых принимают заявки с особым приоритетом - руководители РРЦ или технологи складов, т.е. от тех сотрудников, которые способны провести первичный анализ проблемы, проверить доступные решения, и если ничего не помогло - сообщать в группу WA. Иногда проблема бывает срочной, но решение ждем часами (возможно проблема сложная или заявка в очереди, но нас-пользователей не оповещают).

Однако, наша ИТ служба действительно молодцы!
Спасибо за сервис!

Зоны развития

Фокус на клиента. Вы стали лучше чем были, но еще не дотянули до ожиданий.
Переделайте SLA, не может быть все услуги по одной скорости

Судя по ежедневным письмам - сбои постоянно. За последние пару месяцев вроде стало лучше и не надо звонить ежедневно и ит, чтобы работалось хоть что-то как надо

Уделять больше внимания задачам от бизнеса. Слушать бизнес, идти с ними в ногу, предлагать решения, помогающие бизнесу

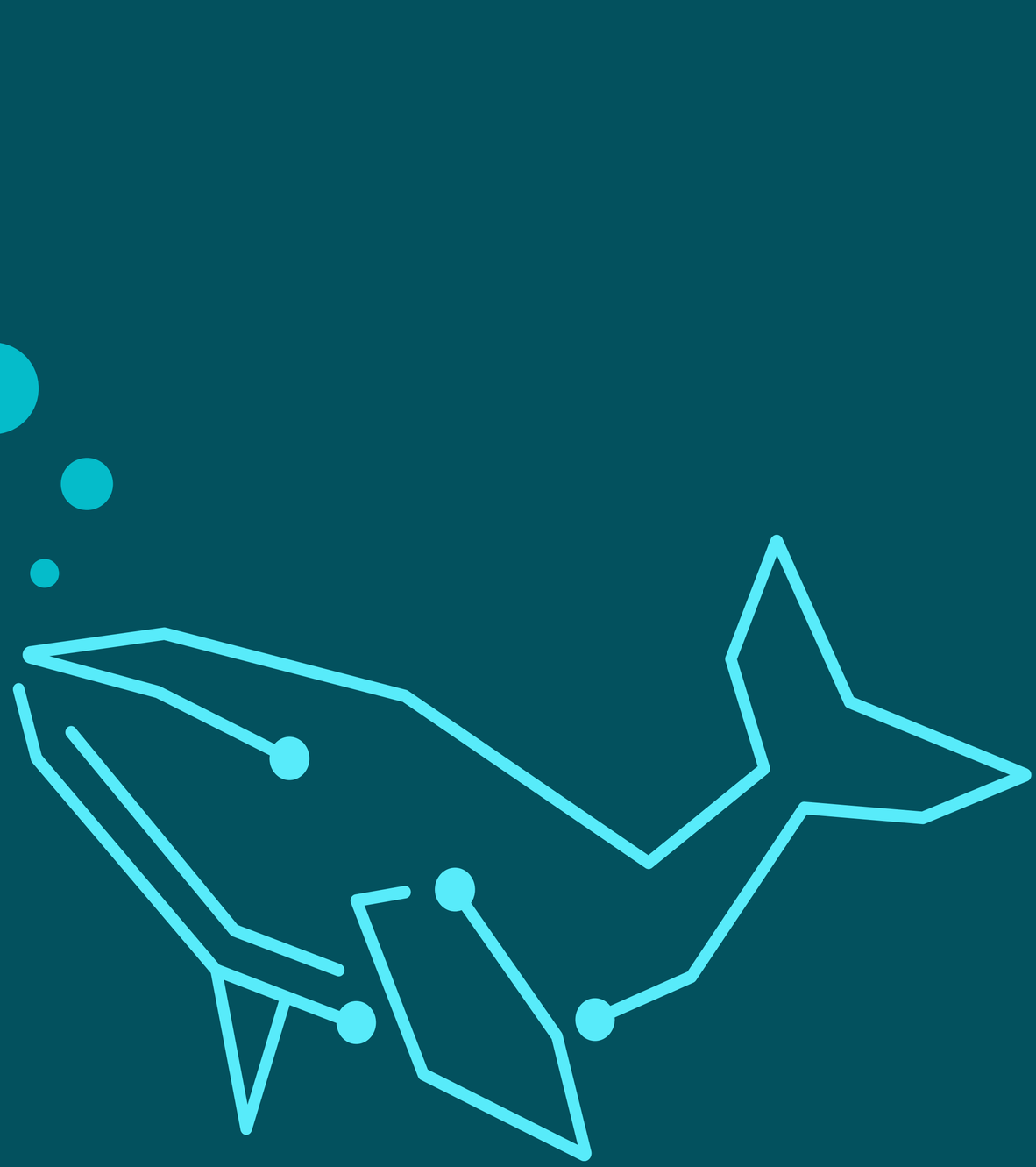
Необходим канал оперативной связи, который позволяет решит проблемные вопросы оперативно и внерабочего времени (в случае удаленной работы).

Для улучшения сервиса, необходимо указывать кто взял заявку в работу (для того, чтоб связаться)

Хотелось бы видеть слаженность работы всех IT структуры. Подчас проекты друг с другом не согласуются в IT департаменте, хотя имеют общие константы и цели. И не понятно, почему тогда проекты не реализуются совместно проектными командами. Развивать общую архитектуру, не плодить множества баз и систем.

Когда пытаешься решить какую-либо проблему по телефону с айти, пусть даже связанную с подключением принтера, шанс того, что тебе помогут - крайне низок.

Ваше мнение важно



РУСКЛИМАТ
www.rusklimat.ru

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
www.kit77.ru

КИТ — ПЕРВЫЕ В ОКЕАНЕ ТЕХНОЛОГИЙ