



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

ВНУТРЕННИЙ РЕГЛАМЕНТ · СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Новый регламент работы с обращениями

Переходим на новые правила с 1 сентября 2026 года. Разберём, что меняется, как работать по новому маршруту и к каким целям идём в четвёртом квартале.

АВТОР

Команда службы поддержки

АУДИТОРИЯ

Для команды поддержки и руководителей

— ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ 2026

Зачем меняем регламент

**4 ч 20
МИН**

Среднее время первого
ответа

Клиенты ждут ответа слишком долго

61%

Решено с первого раза

Почти 40% обращений требуют
повторных касаний

24%

Повторные обращения

Каждое четвёртое обращение
возвращается

Три причины перейти на новый регламент

ЧТО МЕНЯЕТСЯ

Новый регламент: как было — как станет

- Приём обращения: только по телефону, без фиксации в системе
- Сроки ответа: до 4 часов 20 минут, без приоритетов
- Эскалация: по личному решению, без правил и фиксации
- Закрытие: без проверки, повторные обращения — 24%



КАК БЫЛО

Как станет

- + Все каналы в одной системе: чат, почта, телефон — обращение сразу видно всей команде
- + Чёткие сроки по типам: срочное — 30 минут, обычное — 4 часа, отложенное — 24 часа
- + Три понятных условия эскалации и конкретный ответственный за каждый случай
- + Закрытие только по чек-листу из 6 пунктов — повторные обращения должны упасть до 15%

Новый маршрут обращения: 4 шага

1

Приём обращения

Клиент обращается через любой канал: чат, почта или телефон. Обращение фиксируется в системе автоматически.



2

Первичная обработка

Определяем тип обращения и срочность, проверяем историю клиента. Назначаем ответственного и ставим срок ответа.



3

Решение вопроса

Разбираем ситуацию, готовим ответ или решение по регламенту. При необходимости подключаем внутренние сервисы.



4

Эскалация при необходимости

Если вопрос вне нашей компетенции или не решается в срок — передаём на следующий уровень по правилам эскалации.

— ЦЕЛЕВЫЕ СРОКИ ОТВЕТА

Сроки ответа по типам обращений

30 минут

Срочное

Критические ситуации, влияющие на работу клиента

4 часа

Обычное

Стандартные вопросы и запросы

24 часа

Отложенное

Вопросы, не требующие немедленного ответа

Сроки действуют с 1 сентября 2026 года

Когда и как эскалировать обращение

01

Сложность

Вопрос выходит за рамки вашей компетенции или требует решения смежного отдела. Передавайте старшему специалисту поддержки.

02

Срочность

Клиент сообщает о критичной проблеме: срыв поставки, ошибка в документах, угроза срыва сделки. Передавайте руководителю смены немедленно.

03

Повторное обращение

Клиент возвращается с той же проблемой — значит, первое решение не сработало. Передавайте тимлиду для разбора и нового решения.

Три правила общения с клиентом

- ◆ **Отвечайте по существу** Сразу дайте ответ на вопрос клиента, без лишних отступлений и канцелярита.
- ◆ **Будьте конкретны и понятны** Называйте точные сроки, суммы и действия — избегайте размытых формулировок.
- ◆ **Сохраняйте доброжелательный тон** Даже при негативе клиента пишите уважительно и предлагайте решение.

Пример: «Здравствуйте! Проверили заказ: он уже в доставке, прибудет завтра до 18:00».

Пять типичных ошибок, из-за которых обращение возвращается повторно

01

Неполный ответ

Ответили на заданный вопрос, но не закрыли смежные детали — клиент возвращается за уточнением.

02

Пропущенный вопрос

В обращении было два вопроса, а ответили только на один — вторую часть клиент задаёт заново.

03

Неверный тон

Формально корректно, но сухо или с раздражением — клиент переписывается, чтобы получить человеческое отношение.

04

Отсутствие резюме

Нет краткого итога в конце ответа — клиент не понял, что делать дальше, и пишет снова.

05

Несоблюдение сроков

Ответили позже обещанного — клиент напоминает о себе повторным обращением.

Чек-лист перед закрытием обращения

01

Все вопросы закрыты

Клиент получил ответ на каждый заданный вопрос, ничего не осталось без внимания.

02

Итог указан

В ответе чётко сформулирован итог: что сделано, какое решение принято и что будет дальше.

03

Ответ оформлен корректно

Соблюдены шаблон, структура и тон общения: приветствие, основная часть, завершение.

04

Нет опечаток и ошибок

Проверены орфография, пунктуация, названия товаров и личные данные клиента.

05

Ссылки и файлы работают

Все ссылки, вложения и документы открываются и ведут на нужные страницы.

06

Обращение в статусе «Закрито»

Обращение переведено в статус «Закрито» с корректной категорией и причиной.

— ЦЕЛИ НА Q4 2026

Цели на четвёртый квартал 2026 года

до 2 ч

Время первого ответа

снижаем с 4 ч 20 мин до 2 часов

до 75%

Решение с первого раза

растёт с 61% до 75%

до 15%

Повторные обращения

падают с 24% до 15%

Сравнение с фактическими показателями за первое полугодие 2026 года

За первое полугодие 2026 года

— ХРОНОЛОГИЯ ПЕРЕХОДА

График перехода на новый регламент

Август 2026



Обучение команды

Изучаем новый регламент,
разбираем кейсы и
шаблоны ответов

Конец августа



Пробная неделя

Работаем по-новому в тестовом
режиме, собираем вопросы

1 сентября 2026



Полный переход

Новый регламент действует для
всех обращений клиентов

Октябрь 2026



Разбор результатов

Смотрим первые итоги,
корректируем процесс при
необходимости

ФИНАЛ

Спасибо!

Вопросы по новому регламенту — руководителю группы поддержки.

Материалы: база знаний, шаблоны ответов и записи обучения.

ВОПРОСЫ ПО РЕГЛАМЕНТУ

**Анна Смирнова ·
руководитель группы**

БАЗА ЗНАНИЙ

внутренняя база знаний

ШАБЛОНЫ И ЗАПИСИ

внутренний портал команды