



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Шаблон SLA для службы поддержки

Готовый к заполнению шаблон Service Level Agreement (SLA) для клиентской поддержки. Поможет четко определить ожидания клиентов и внутренние стандарты работы.

Введение: Цель и Стороны Соглашения

Настоящий документ определяет уровень обслуживания (Service Level Agreement, SLA), который [Название Компании] обязуется предоставлять [Название Клиента/Пользователя] в рамках поддержки [Название Продукта/Услуги].

Целью данного SLA является установление четких, измеримых стандартов обслуживания, обеспечение прозрачности и взаимного понимания между сторонами относительно предоставляемых услуг поддержки, времени реакции и решения проблем, а также процедур эскалации.

Стороны Соглашения:

- Поставщик услуг: [Полное название вашей компании], далее именуемый «Поставщик».
- Получатель услуг: [Полное название компании-клиента/Группа пользователей], далее именуемый «Клиент».

Обслуживаемые Услуги

☐ [Название Продукта/Услуги 1]

Описание, на что распространяется поддержка (например, функциональные вопросы, технические сбои, консультации).

☐ [Название Продукта/Услуги 2]

Аналогично для других продуктов/услуг.

☐ Исключения из поддержки

Перечислите, что НЕ входит в рамки поддержки (например, настройка стороннего ПО, обучение, не входящее в базовый пакет).

Каналы Связи и Часы Работы

Канал связи	Описание	Часы работы (по МСК)	Комментарии
Email	[Адрес электронной почты поддержки]	Пн-Пт, 09:00 - 18:00	Основной канал для несрочных запросов.
Онлайн-чат	Чат на сайте [Адрес сайта]	Пн-Пт, 09:00 - 18:00	Для быстрых вопросов и оперативной помощи.

Канал связи	Описание	Часы работы (по МСК)	Комментарии
Телефон	[Номер телефона поддержки]	Пн-Пт, 09:00 - 18:00	Для критических и срочных обращений.
Мессенджеры	Telegram: [Название канала/бота]	Пн-Пт, 09:00 - 18:00	Для удобства клиентов, ответы могут быть отложены.
Личный кабинет	Портал поддержки по адресу [Ссылка на портал]	Круглосуточно, 24/7	Для отслеживания статуса заявок и доступа к базе знаний.

Классификация Обращений

Тип обращения	Определение	Примеры	Приоритет
Критический (Critical)	Полная неработоспособность ключевых систем/сервисов, влияющая на бизнес-процессы Клиента, недоступность для большинства пользователей.	Сервис полностью недоступен; критическая потеря данных; невозможность проведения основных операций.	P1
Высокий (High)	Частичная неработоспособность или серьезное ухудшение производительности, влияющее на значительное количество пользователей или важные функции.	Медленная работа системы; недоступность второстепенных функций; ошибки, влияющие на часть пользователей.	P2
Средний (Medium)	Незначительные функциональные ошибки или проблемы, не влияющие на критические бизнес-процессы, но вызывающие неудобства.	Ошибки в отчетах; проблемы с отображением элементов интерфейса; вопросы по использованию функций.	P3
Низкий (Low)	Общие вопросы, запросы на улучшение, нефункциональные проблемы, не влияющие на работу системы.	Запросы на новые функции; предложения по улучшению; вопросы по документации.	P4

Целевые Показатели Обслуживания (Метрики)

Метрика	Критический (P1)	Высокий (P2)	Средний (P3)	Низкий (P4)	Источник
Время первого ответа (FRT)	15 минут	1 час	4 часа	8 часов	Zendesk Benchmark (2023)
Время решения (Resolution Time)	4 часа	8 часов	24 часа	48 часов	Industry Average (2023)
Процент решения с первого контакта (FCR)	Не применимо	Не применимо	60%	70%	SQM Group (2022)
Целевой уровень удовлетворенности клиентов (CSAT)	90%	90%	90%	90%	Gartner (2023)

Процесс Эскалации

❑ Автоматическая эскалация

Если время первого ответа или время решения превышает 50% от установленного SLA, система автоматически уведомляет руководителя первой линии поддержки.

❑ Ручная эскалация

Клиент имеет право запросить эскалацию, если считает, что его проблема не решается в соответствии с ожиданиями или установленным SLA. Запрос направляется на [Email руководителя поддержки].

❑ Эскалация до второго уровня

Если проблема не решена в течение 75% от установленного SLA или требует специализированных знаний, тикет автоматически или вручную передается на второй уровень поддержки (специалистам/инженерам).

❑ Эскалация до третьего уровня/руководства

Если проблема не решена в течение 90% от установленного SLA или является критической и требует немедленного вмешательства высшего руководства, тикет эскалируется до [Имя/Должность ответственного руководителя].

Отчетность

Периодичность предоставления отчетов	Ежемесячно
Формат отчетов	PDF-документ с ключевыми метриками (FRT, Resolution Time, FCR, CSAT) и анализом по типам обращений.
Содержание отчетов	Общее количество обращений, распределение по типам и приоритетам, процент соблюдения SLA, основные проблемы и рекомендации по улучшению.
Канал предоставления	Отправка на [Email контактного лица Клиента] или доступ через портал Клиента.

Пересмотр SLA

Данное Соглашение подлежит регулярному пересмотру для обеспечения его актуальности и соответствия меняющимся потребностям Клиента и возможностям Поставщика.

Периодичность пересмотра: Ежегодно, не позднее [Дата, например, 1 декабря] каждого года.

Процедура пересмотра:

1. Инициирование пересмотра одной из сторон.
2. Совместный анализ результатов выполнения SLA за прошедший период.
3. Обсуждение и внесение предложений по изменению условий.
4. Согласование и подписание новой версии SLA.

Контактная Информация

Сторона	Контактное лицо	Должность	Email	Телефон
Поставщик услуг	[Имя ответственного лица]	[Должность]	[Email]	[Телефон]
Получатель услуг	[Имя ответственного лица]	[Должность]	[Email]	[Телефон]

Приложения: Пример формы обратной связи

После решения обращения Клиенту будет предложено оценить качество обслуживания по следующей форме:

Форма обратной связи по обращению №[Номер обращения]

Уважаемый Клиент,

Пожалуйста, оцените качество предоставленной поддержки по вашему обращению №[Номер обращения]. Ваше мнение очень важно для нас!

1. Насколько вы удовлетворены скоростью первого ответа?

- * Очень удовлетворён
- * Удовлетворён
- * Нейтрально
- * Неудовлетворён
- * Очень неудовлетворён

2. Насколько вы удовлетворены качеством решения вашей проблемы?

- * Проблема полностью решена, очень удовлетворён
- * Проблема решена, удовлетворён
- * Частично решена, нейтрально
- * Проблема не решена, неудовлетворён
- * Проблема не решена, очень неудовлетворён

3. Были ли вы удовлетворены вежливостью и профессионализмом сотрудника поддержки?

- * Да, полностью
- * Да
- * Нейтрально
- * Нет
- * Совсем нет

4. Ваши комментарии и предложения по улучшению (необязательно):

Спасибо за ваш отзыв!

Больше интересного в нашем блоге

развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями



Получить пользу

