

УТВЕРЖДЕН
приказом ООО «Почта Сервис»
от 07.11.2025 №338751

КОДЕКС
сотрудника ИТ-поддержки

Редакция 2.0

Москва 2025

Оглавление

Оглавление	2
1. Введение	3
2. Требования к правилам поведения сотрудника ИТ- поддержки	4
3. Требования к порядку работы сотрудников VIP-поддержки с их пользователями	14

1. Введение

Данный документ предназначен для определения основных принципов и правил поведения сотрудников, работающих в подразделениях ООО «Почта Сервис» и оказывающих поддержку пользователям. Кодекс содержит информацию о том, как должны действовать сотрудники при общении с пользователями, как решать возникающие проблемы и какие стандарты качества обслуживания им следует соблюдать. Кодекс помогает создать единую культуру работы в команде и повысить эффективность работы всей организации.

Кодекс сотрудника ИТ-поддержки не противоречит, а является дополнением к действующему в компании, документу - Этический кодекс ООО «Почта Сервис» от 2025г.

Цель документа: упорядочить основные принципы эффективной технической поддержки и коммуникации в целом, а также повысить уровень удовлетворенности пользователей услугами ИТ-поддержки. Под «эффективностью» подразумевается положительная оценка качества обслуживания со стороны пользователя, выраженная в его личном мнении о сервисе после обращения в техническую поддержку.

2. Требования к правилам поведения сотрудника ИТ-поддержки

2.1 Приветствие и внимание к имени

При взаимодействии с пользователем необходимо обеспечить индивидуальный подход. В начале беседы специалисту поддержки рекомендуется поприветствовать собеседника и обратиться к нему по имени-отчеству, что продемонстрирует готовность оказать помощь и будет способствовать установлению позитивного делового тона общения (см. таблицу с примерами использования).

В случае обезличенных учетных записей обращение по имени не применимо, но не исключает необходимость приветствия обратившегося.

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Принято в работу	– Добрый день! Елена Николаевна, Ваш запрос принят в работу, постараемся оперативно его решить.
– Сделайте скрин ошибки	– Добрый день! Иван Иванович, для решения Вашего вопроса направьте, пожалуйста, номер операционного окна, на котором появляется данная ошибка.
– В чем вопрос?	– Добрый день, опишите, пожалуйста, при каких действиях появляется данная ошибка?

Перепроверяйте имя пользователя, особенно, если копируете из других сообщений (например, *Борис Леонидович*, а к нему обратились *Леонид*). Это подчеркивает ваше внимание к собеседнику.

Дополнительные файлы:

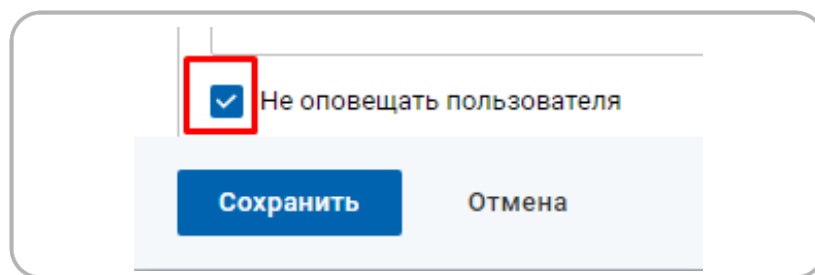
Запрос источник: [RP39825990](#)

Добрый день, Ирина Николаевна!
Уточните в какое время можно подключиться?

2.2 Информативность

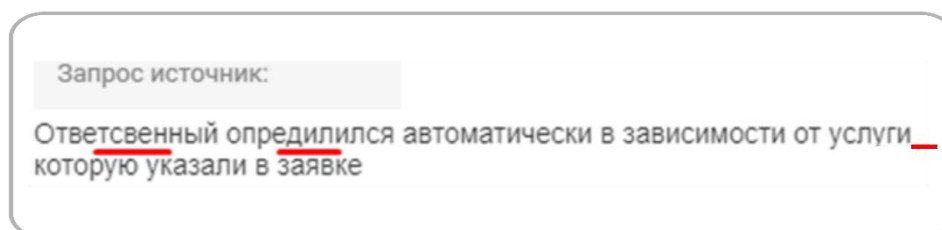
Отвечайте на все вопросы пользователя по существу и без излишних деталей. При этом сохраняйте ясную и логичную структуру сообщения, что облегчит восприятие информации и повысит эффективность коммуникации:

- используйте заголовки;
- разбивайте сложную мысль на несколько предложений;
- делите текст на абзацы и пункты;
- используйте вспомогательные материалы (скриншоты, ссылки на статьи Базы знаний и т.п.);
- техническую переписку делайте скрытой от пользователя: при маршрутизации запроса с одной линии на другую, обмене информацией между техническими специалистами, при запросе уточнений у линий поддержки обязательно устанавливайте флажок «Не оповещать пользователя»:



2.3 Проверка текста

Перед отправкой сообщения пользователю рекомендуется тщательно проверить текст на наличие опечаток и ошибок. Убедитесь, что содержание ясно и однозначно, чтобы избежать недоразумений. Ошибки и опечатки могут восприниматься как проявление неуважения и негативно сказаться на репутации компании.



При взаимодействии с пользователем избегайте использования жаргонизмов, которые могут быть неправильно поняты и негативно сказаться на восприятии качества поддержки. Каждый ваш комментарий должен подтверждать высокий уровень профессионализма специалиста и создавать доверие к предоставляемым услугам (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Нужен апгрейд... – Кейс понятен... – Во вложении мануал... – Нужно залить обновление...	– Необходимо обновить программу... – Описанная Вами ситуация понятна... – Во вложении руководство по использованию – Нужно загрузить обновление...

2.4 Внимание к проблеме

В процессе взаимодействия внимательно читайте и слушайте пользователя, не перебивая его. Стремитесь точно определить его проблему и понять его потребности. Только понимая, что нужно пользователю, зная его ожидания, можно удовлетворить его запрос. Также учитывайте индивидуальные особенности каждого пользователя и предлагайте персонализированные решения.

2.5 Легитимность уточнений

Запрашивать информацию у пользователя необходимо только в том случае, когда требуются дополнительные данные для решения его проблемы (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– На уточнение не отвечать/выполнение работ. – Не снимать запрос с уточнения. – Ожидается выполнение дочернего запроса, с уточнения не снимать. – Изъят в ремонт. Не отвечать.	– Добрый день, Анна Ивановна, приложите, пожалуйста, скриншот ошибки, которая появляется на Вашем экране при запуске программы. – Добрый день! Прошу Вас уточнить актуальность проблемы. С уважением, Отдел поддержки пользователей.

Необоснованная постановка запроса на уточнение ведет к увеличению срока решения запроса, что напрямую влияет на удовлетворенность пользователя.

2.6 Позитивная тональность

Некоторые выражения могут быть неправильно истолкованы и вызвать негативную реакцию со стороны пользователя. Для предотвращения этого рекомендуется избегать использования отрицательных конструкций с «не» и «нет», что способствует более ясной и позитивной передаче информации (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Какую проблему хотите решить? – Если у Вас возникнут сложности/ трудности... – Не беспокойтесь – Вы меня не поняли	– Какую задачу хотите решить? – Если у Вас возникнут вопросы... – Я позабочусь/ Мы постараемся – Позвольте уточнить...

2.7 Вежливые формы обращения

Пользователям приятно, когда вежливо просят, а не требуют, и благодарят за выполненные просьбы. Сохраняйте тактичность, даже когда приходится иметь дело с негативом со стороны собеседника. Если недовольство связано с тем, что служба поддержки не выполнила какие-то обязательства, извиняйтесь перед пользователем и объясняйте, что делается для исправления ситуации (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Зайдите в программу, по результату отпишитесь. – Сделали, проверяйте.	– Денис Петрович, добрый день! Работы по восстановлению ярлыка проведены, проверьте, пожалуйста и отпишитесь по результату, всё ли корректно работает?

2.8 Четкость формулировок

Используйте формы повелительного наклонения для однозначных инструкций, когда необходимо описать последовательность действий (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Вы не могли бы прислать нам... – Чтобы проверить..., нам нужно... – Я могу попросить Вас...	– Укажите, пожалуйста, ... – Заполните... – Возьмите за пример...

В случае, когда пользователю необходимо самостоятельно провести работы на АРМ или в ПО, то следует давать понятные и подробные инструкции:

Добрый день. Для того, чтобы произвести настройку принтера, Вам необходимо на компьютере зайти в раздел: Пуск – Панель управления - (приложить инструкцию) ...

2.9 Избегайте использование сокращений

В процессе переписки с пользователем, техническим специалистом (при маршрутизации запросов и в других ситуациях) избегайте использования сокращений, которые могут быть непонятны другим участникам процесса. Если использование сокращений необходимо, применяйте только те, которые широко известны и обеспечивают однозначное понимание информации (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– На СЛП – 2лп – . (точка) – ППР – В работе	– Запрос передается в работу профильного отдела (рекомендуется скрыть данный комментарий от пользователя). – Добрый день! Необходимо принять массовый запрос в работу для старта дочерних запросов в ответственность подрядчика и контроля выполнения Планово-профилактических работ, в соответствии с графиком. – По Вашему запросу проводятся работы, по завершении которых сообщим статус...

2.10 Конфиденциальность

Необходимо уважать конфиденциальность информации, которую доверяет пользователь. Не допускайте разглашения.

2.11 Не возвращайте проблему пользователю!

Если пользователь обратился не по адресу или проверка показала, что запрос направлен по неверному маршруту, ни в коем случае не направляйте в ответ пользователю предложение создать запрос по другой услуге или отказ в обслуживании по той же причине. В такой ситуации необходимо самостоятельно переклассифицировать запрос на другую услугу или вернуть его на 1-ю линию ИТ-поддержки для переклассификации (см. таблицу с примерами использования).

В случае затруднения в выборе корректной услуги ответственный по запросу должен обратиться к своему руководителю для уточнения услуги, либо корректной формулировки ответа для пользователя.

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Здравствуйте! Создайте новую заявку на услугу АСКУ – Отмена, неверная классификация – Добрый день, проблема не в ЕАС, пересоздайте заявку на IDM	– Коллеги, необходима переклассификация на услугу АСКУ, вид запроса «Консультация» – Ваша заявка переклассифицирована на услугу IDM

Если проблема не в Вашей компетенции, предоставляйте рекомендации по дальнейшим действиям. Решение об отказе в обслуживании может быть направлено пользователю только с вежливой и правильно обоснованной формулировкой, по согласованию с менеджером услуги. Если отказ будет непонятен пользователю, в ответ будет негативная реакция и плохая оценка.

Уважаемый пользователь, решение Вашего вопроса находится вне зоны компетенции ИТ. Просим Вас обратиться к Вашему непосредственному руководителю для дальнейших действий.

Пользователь должен получить от ИТ поддержки конкретное решение, а не возврат его нерешенной проблемы.

2.12 Предлагайте качественное решение

Решение запроса должно содержать подробный, четко сформулированный ответ, понятный пользователю без технического образования.

В системе ServiceDesk недопустимо использование ответов типа «Решено», «Выполнено» и прочих, если они не содержат подробного описания действий, предпринятых для решения проблемы (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Выполнено – Готово – Сделал	– Добрый день! - По Вашей заявке выделено оборудование. - Получить запрошенное оборудование вы можете по адресу... Время работы службы... - При себе необходимо иметь...

При сложных решениях предоставляйте детальное описание того, как был решен запрос. При необходимости корректируйте инструкции или статьи базы знаний, указывая в техническом описании ссылку на соответствующий материал. Это поможет другим специалистам поддержки использовать ваш опыт и быстрее справляться с аналогичными проблемами.

2.13 Пользователь должен быть полностью удовлетворен Вашим ответом

Если пользователь не удовлетворен решением, он может вернуть запрос на доработку или поставить неудовлетворительную оценку, которая может повлиять на показатели качества услуги.

Поэтому специалист поддержки:

– должен прилагать все возможные усилия и использовать все необходимые ресурсы, чтобы пользователь был доволен решением и поставил отличную оценку за вашу работу;

– если запрос будет возвращен на доработку, взять его в работу и исправить ошибку максимально оперативно, в ответе пользователю принести извинения и исключить вероятность повторного возврата, как вариант – обсудив голосом с пользователем причины возврата, по завершении работы получить обратную связь от него, что запрос решен полностью (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Обратитесь к специалисту, кто ранее решал Вашу проблему... – Проблема будет решаться... – Запрос в работе.	– Мне очень жаль, что проблема повторилась (не решена). Сейчас я исправлю эту ситуацию - оперативно устраню проблему, и Вы продолжите свою работу. – Создана доработка: https://....TMS-9048. Вы добавлены наблюдателем. Просьба сообщить о результате. – Спасибо за обращение. Номер Вашей заявки RP35180253. Для полного ответа нам потребуется время. Вернемся в течение одного рабочего дня.

2.14 Корректность использования кода закрытия запроса

Код закрытия запроса должен соответствовать предоставленному решению, чтобы обеспечить правильную классификацию и учет выполненных действий (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
Результат работ: «Отменено» Описание решения: - Выполнено - Пересоздайте заявку - Дублирование	Результат работ:» Решение предоставлено» Описание решения: - Добрый день! В рамках запроса проведено удаление операции "Вручение" и операция "Прибыло в место вручения" проставлена основной, что позволит Вам при необходимости провести основные операции...
Результат работ: «Уточнение не предоставлено» Описание решения: - Дубль - Отменено	Результат работ: «Уточнение не предоставлено» Описание решения: - Добрый день, от Вас не получена запрашиваемая информация, необходимая для решения проблемы.
Результат работ: «Отменено пользователем» Описание решения: - Решено/Выполнено/Закрыто - Не верно выбран Вид запроса.	Результат работ: «Отменено пользователем» Описание решения: - Запрос закрывается на основании комментария инициатора. - Получено подтверждение о неактуальности проблемы

2.15 Закрытие запроса

Не допускается завершение запроса до полного устранения проблемы пользователя. Поддержка должна довести решение запроса до конца, предоставив полный и исчерпывающий ответ (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Указанного оборудования нет в наличии.	– Уважаемый пользователь, в настоящий момент данного оборудования нет в наличии. Просим Вас направить потребность в оборудовании Вашему непосредственному руководителю. – Добрый день. Работа сканера по Вашей заявке восстановлена. Спасибо за обращение и хорошего дня.

– Проблема будет решена после обновления ПО.	– Для решения ситуации с неверным оформлением писем в ближайшие 2 дня запланировано обновление. После этого проверьте и отпишитесь, пожалуйста, о результатах.
--	--

2.16 Завершение беседы

Важно давать пользователю понять, что заявка или переписка завершена. А также пояснить, что делать, если у него в дальнейшем появятся вопросы (см. таблицу с примерами использования).

Не рекомендуется	Рекомендуется
– Готово – Ок, сделано	– Ирина Александровна, рады, что все получилось настроить. Эту заявку завершаем. Если у Вас появятся вопросы, регистрируйте новую заявку. Желаем хорошего дня.

2.17 Совершенствуйтесь и развивайтесь

Стремитесь к постоянному улучшению своих знаний и навыков, чтобы быть ещё более полезным для пользователей.

3. Требования к порядку работы сотрудников VIP-поддержки с их пользователями

VIP-поддержка - это вид обслуживания, который предоставляется VIP-пользователям, пользователям с особым статусом. Она включает в себя приоритетное рассмотрение запросов, индивидуальный подход к решению проблем и возможность прямого контакта с высококвалифицированными специалистами поддержки.

VIP-пользователь – работник АУО АО «Почта России» со статусом от уровня руководителя дирекции. Представлять интересы и потребности VIP-пользователя также могут его помощники или секретариат.

VIP-поддержку для VIP-пользователей АУО АО «Почта России» предоставляют сотрудники Отдела поддержки пользователей Дирекции ИТ инфраструктуры ООО «Почта Сервис».

Услуги, входящие в перечень VIP-поддержки:

- Автоматизированные рабочие места (АРМ);
- Печатающие устройства (МФУ, принтеры, копиры);
- Вопросы в зоне ответственности ИТ блока, касающиеся ИТ-сервисов для VIP-пользователей.

Сотрудники VIP-поддержки должны соблюдать следующие требования:

3.1 Оперативно реагируйте

Своевременная реакция на запросы увеличивает лояльность к работе службы поддержки.

3.2 Действуйте проактивно

Если узнали о какой-то проблеме, которая может повлиять на пользователя, предупреждайте его, сообщите, когда она может быть решена.

Если появилась возможность что-то улучшить для пользователя – предлагайте ему эту опцию.

Если обращение пользователя решено – получайте подтверждение и уточняйте необходимо ли еще чем-то помочь.

3.3 Будьте опрятными

Одежда сотрудников VIP-поддержки должна быть удобной, и соответствовать офисному стилю одежды. Внешний вид сотрудника не должен допускать отклонений от общепринятых стандартов.

3.4 Держите дистанцию. Обращайтесь к пользователю на «Вы»

Пожалуйста, сохраняйте дистанцию. Обращайтесь к пользователю на «Вы», проявляя уважение к нему, но не переходите границы вежливости.

3.5 Будьте пунктуальными

Соблюдайте все сроки и обязательства в точности с договоренностями.

3.6 Отказывайтесь от слов: «нет», «не знаю», «невозможно»

Если что-то не можете сделать сразу, скажите – мне нужно немного времени, чтобы разобраться в Вашей проблеме или привлечь профильных специалистов. Обязательно информируйте пользователя, если не смогли уложиться в сроки - предлагайте новое время для решения, причем это время надо соблюсти на 100%!

Находите решение или предлагайте обходное решение, которое удовлетворит пользователя.

Если не можете – эскалируйте на руководителя.

3.7 Не подставляйте сами себя и коллег

Не обещайте того, что выполнить невозможно. См. п.3.6.

Не сообщайте пользователю о том, что кто-то другой сделал ошибку с предоставлением своей оценки действиям коллег. Давайте информацию только ту, которая нужна пользователю – например, сроки решения его проблемы.

3.8 Будьте внимательными и не многословными

Обязательно выслушайте пользователя и не задавайте лишних непрофессиональных вопросов.

Отвечайте четко на поставленные вопросы без излишних комментариев.

3.9 Конфиденциальность информации

Не передавайте информацию третьим лицам без согласия ее обладателя.