



# Правила, задачи и обязанности саппортов

Внутренний регламент команды поддержки: роли, обязанности, активность, бонусы и наказания

|                                                                                                                                                              |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Рабочее время</b><br><b>10:00–21:50 МСК</b>                                                                                                               | <b>Основная помощь</b><br><b>только через тикеты</b>       |
| <b>Норма ожидания</b><br><b>до 90 минут</b>                                                                                                                  | <b>Пересмотр ролей</b><br><b>не реже 1 раза в 2 месяца</b> |
| <b>Главный принцип</b><br>Основная помощь клиентам оказывается через тикеты. Личные сообщения — только для короткого совета или направления клиента в тикет. |                                                            |

## Содержание

- 1. Общие положения
- 2. Рабочее и нерабочее время
- 3. Основной принцип работы
- 4. Роли саппорта
- 5. Как оценивается работа саппорта
- 6. Как лучше проявлять актив
- 7. Система повышения
- 8. Бонусы и выплаты
- 9. Премии
- 10. Система наказаний
- 11. Сроки инактивности
- 12. Предупреждения и их срок действия
- 13. Среднее время ответа
- 14. Кто принимает решения
- 15. Дополнительные положения

## Краткая сводка

| Роль            | Базовый бонус             | Реальные деньги | Кто назначает                             |
|-----------------|---------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
| Саппорт         | 680 рублей хоста / месяц  | Нельзя вывести  | —                                         |
| Старший Саппорт | 1100 рублей хоста / месяц | 500 рублей      | Ломен, Гелкин, Годиминго, Главный Саппорт |
| Главный Саппорт | 2240 рублей хоста / месяц | 750 рублей      | Ломен, Гелкин, Годиминго                  |

| Показатель            | Норма / действие                |
|-----------------------|---------------------------------|
| Рабочее время         | 10:00–21:50 по МСК              |
| Норма ожидания ответа | до 90 минут включительно        |
| 120 минут ожидания    | выдать промокод на 5% скидку    |
| 2 дня без активности  | вопрос / уточнение статуса      |
| 4 дня без активности  | замечание                       |
| 6 дней без активности | предупреждение                  |
| 8 дней без активности | снятие или перевод в Неактивный |

| Ситуация                     | Как действовать                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Клиент пишет в ЛС            | коротко подсказать и направить в тикет                   |
| Помощь была в голосовом чате | зафиксировать, что решили и как                          |
| Первый ответ в тикете        | дать вопрос по делу, инструкцию, диагностику или решение |
| Старый тикет долго ждет      | подхватить его; это считается полезным вкладом           |
| Саппорт заранее занят        | предупредить команду — это учитывается отдельно          |

### Не засчитывается как полноценный первый ответ

Сообщения вроде «щас», «сек», «гляну», «потом отвечу» без реальной помощи, уточнения или инструкции.

# Полный регламент

## 1. Общие положения

---

Этот канал содержит полные правила, обязанности, систему ролей, критерии активности, бонусы, премии и наказания для команды саппорта.

Цели системы:

- ускорить ответы клиентам;
- сделать работу саппорта прозрачной;
- перевести всю основную помощь в тикеты;
- создать понятную карьерную лестницу;
- поощрять саппортов за реальный вклад;
- наказывать за сильный инактив, игнор, слабую работу и нарушения правил.

**Работа саппорта оценивается не по ощущениям, а по следующим критериям:**

- активность в тикетах;
- качество и полезность ответов;
- среднее время первого ответа;
- общий вклад в решение проблем клиентов;
- стабильность активности;
- поведение с клиентами и внутри команды.

## 2. Рабочее и нерабочее время

---

У команды саппорта есть общее рабочее и нерабочее время.

 Рабочее время саппорта:

**с 10:00 до 21:50 по МСК**

**Если сообщение клиента было отправлено в нерабочее время, это:**

- не считается нарушением;
- не идет в минус саппорту;
- не учитывается в среднем времени ответа.

Если тикет был открыт в нерабочее время, отсчет времени ожидания начинается с **10:00 по МСК** следующего рабочего периода.

**Пример:**

если клиент написал в **03:00 по МСК**, отсчет времени ожидания начинается с **10:00 по МСК**.

**Дополнение:**

Вы можете установить в <скрыто в публичной версии>

диапазон времени в которое бот будет считать вашим рабочим временем и пинговать вас, то есть вы можете установить индивидуальный диапазон времени когда бот пингует вас в тикетах, его можно менять неограниченное количество раз

## 3. Основной принцип работы

**! Вся основная помощь клиентам оказывается только через тикеты**

Поддержка в личных сообщениях как полноценный способ помощи запрещена.

В личных сообщениях разрешено только:

- дать короткий совет;
- направить клиента в тикет;
- уточнить, куда ему обратиться.

В личных сообщениях запрещено:

- полноценно разбирать проблему;
- вести решение вопроса от начала до конца;
- заменять тикет личной перепиской;
- оказывать прямую техническую помощь вместо тикета.

Можно помогать в Голосовых чатах Дискорда Хостинга

- Только надо написать что решил и как, что бы при повторном обращении все были в курсе.

**Если помощь по какой-либо причине все же была оказана в ЛС, саппорт обязан:**

- сообщить об этом **Главный Саппорт**;
- или сообщить в общий чат саппорта.

**Если этого не сделано, такая работа:**

- не засчитывается как работа саппорта;
- не учитывается при оценке активности;
- не учитывается при рассмотрении премий и повышений.

## 4. Роли саппорта

**В системе действуют следующие роли:**

- Саппорт
- Старший Саппорт
- Главный Саппорт

### 4.1. Саппорт

Базовая роль саппорта.

Обязанности:

- регулярно отвечать в тикетах;
- помогать клиентам только через тикеты;
- соблюдать правила саппорта;
- не уводить помощь в ЛС;
- общаться с клиентами уважительно, без грубости, оскорблений, пассивной агрессии и токсичного поведения;
- не посылать клиента, не высмеивать его проблему и не провоцировать конфликт;

- объяснять проблему и решение понятным языком;
- не игнорировать тикеты в рабочее время.

Базовый бонус:

- **680 рублей хоста в месяц**
- эти средства **нельзя вывести в реальные деньги**

Дополнительно:

- может получить премию;
- может быть повышен до **Старший Саппорт**.

## 4.2. Старший Саппорт

---

Продвинутая роль саппорта.

Обязанности:

- выполнять все обязанности **Саппорт**;
- брать в работу новые тикеты и тикеты без ответа, не оставляя их без полезного ответа в рабочее время, если саппорт свободен;
- при наличии нескольких необработанных тикетов в первую очередь подключаться к тем, где проблема срочнее или клиент ждёт дольше всего;
- помогать снижать общее время ожидания;
- помогать при сложных вопросах;
- регулярно участвовать в решении тикетов, не иметь длительных провалов по активности без предупреждения и не допускать систематических жалоб;
- держать уровень работы выше среднего по команде и не допускать нарушений правил.

Базовый бонус:

- **1100 рублей хоста в месяц**

или

- **500 реальных рублей**

При получении ежемесячной выплаты саппорт обязан сразу указать, в каком виде он хочет получить выплату:

- в рублях хоста;
- или в реальных деньгах на карту.

Средства выдаются **в течение 7 дней**.

Дополнительно:

- может получить премию;
- может быть повышен до **Главный Саппорт**.

Роль Старший Саппорт могут выдавать:

- **Ломен**
- **Гелкин**
- **Годиминго**
- **Главный Саппорт**

## 4.3. Главный Саппорт

---

Старшая роль саппорта.

**Главный Саппорт** — это не отдельный наблюдатель, а более сильный и ответственный саппорт.

В системе может быть только один Главный Саппорт

Обязанности:

- выполнять функции **Старший Саппорт**;
- следить за общей очередью тикетов;
- смотреть, чтобы обращения не зависали;
- контролировать активность саппортов;
- самостоятельно рассматривать работу саппортов;
- самостоятельно принимать решения о повышении, понижении, а также о замечаниях, предупреждениях в рамках своей зоны ответственности;
- передавать руководству нужную информацию по работе команды;
- при необходимости запрашивать премии для саппортов, предоставляя обоснование, почему именно этот саппорт ее заслуживает и что именно он сделал.

Базовый бонус:

- **2240 рублей хоста в месяц**

или

- **750 реальных рублей**

При получении ежемесячной выплаты **Главный Саппорт** обязан сразу указать, в каком виде он хочет получить выплату:

- в рублях хоста;
- или в реальных деньгах на карту.

Средства выдаются **в течение 7 дней**.

Дополнительно:

- может получить премию;
- имеет максимальные полномочия внутри саппорт-системы среди обычных саппорт-ролей.

Главный Саппорт назначается только:

- **Ломеном**
  - **Гелкиным**
  - **Годиминго**
- 

## 5. Как оценивается работа саппорта

---

**Работа саппорта оценивается по следующим критериям:**

### 5.1. Время первого ответа

Считается время от сообщения клиента до первого полезного ответа саппорта в рабочее время.

**Сообщения формата:**

- «щас»
- «сек»
- «гляну»
- «потом отвечу»

любой другой короткий ответ без уточнения, инструкции, вопроса по делу или начала решения, не считаются полноценным ответом, если за ними не следует реальная помощь.

**Полезным первым ответом считается сообщение, которое:**

- уточняет важные детали проблемы;
- дает клиенту конкретную инструкцию;
- начинает диагностику;
- сообщает конкретное решение;
- переводит вопрос в реальное решение, а не просто отмечает присутствие саппорта.

## 5.2. Полезность ответа

**Ответ считается полезным, если он:**

- двигает решение вопроса вперед;
- уточняет важные детали;
- дает инструкцию, решение или диагностику;
- реально помогает клиенту.

## 5.3. Вклад в тикеты

**Учитывается:**

- сколько тикетов саппорт закрыл;
- каким образом саппорт вел тикет и насколько полезным было его участие в решении проблемы;
- насколько качественно вел тикеты;
- насколько сложными были эти тикеты;
- участвовал ли он в решении, даже если тикет закрыл другой саппорт.

Важно:

**Не нужно гнаться за тем, чтобы закрывать тикет только на себя.**

Участие в решении тоже считается работой и учитывается при общей оценке.

## 5.4. Качество поведения

**Учитывается:**

- вежливость;
- адекватность;
- отсутствие грубости;
- соблюдение внутренних правил.

**! Грубить клиентам запрещено**

Официальный стиль общения не обязателен, но является плюсом.

## 6. Как лучше проявлять актив

---

Сильной активностью считается:

- регулярная работа по тикетам;
- быстрое подключение к новым обращениям;
- доведение тикетов до результата;

- качественное решение сложных вопросов;
- стабильная работа в течение времени;
- участие в решении тикетов, даже если закрывает их другой саппорт;
- помощь без нарушений правил.

Слабой активностью считается:

- редкие ответы;
- отсутствие полезной активности более 2 дней подряд без предупреждения;
- систематическое игнорирование тикетов в свое рабочее время;
- работа только по самым легким случаям;
- много сообщений без реальной пользы;
- уход от тикетов в ЛС;
- игнор обращений в рабочее время.

**Запрещается:**

- имитировать активность без реальной помощи клиенту;
- писать формальные сообщения только ради красивой статистики;
- намеренно забирать тикеты без реального участия в их решении;
- скрывать помощь в ЛС, чтобы обойти правила системы;
- приписывать себе чужую работу;
- искусственно затягивать или дробить помощь ради видимости большей активности;
- договариваться с другими участниками ради накрутки активности или влияния на оценку;
- скрывать нарушения, если саппорт осознанно обходит правила системы.

Нарушения сопровождаются вынесением от 1 до 3 предупреждений.

## 7. Система повышения

---

Повышение выдается только за реальный стабильный вклад.

Регулярность Повышений

Повышения рассматриваются в рамках общего пересмотра состава саппорта.

Общий пересмотр на повышение, понижение и предупреждения проводится не реже одного раза в 2 месяца.

Саппорт → Старший Саппорт

**Для повышения учитываются:**

- активность;
- качество тикетов;
- время ответа;
- стабильность;
- надежность;
- общее впечатление от работы;
- отсутствие серьезных нарушений.

Если у саппорта есть **2 активных предупреждения**, он получает **блок возможности повышения на 1 месяц**.

Роль Старший Саппорт могут выдавать:

- Ломен
- Годиминго
- Гелкин
- Главный Саппорт

Старший Саппорт → Главный Саппорт

**Для повышения учитываются:**

- стабильная сильная активность;
- зрелость;
- способность следить не только за собой, но и за другими;
- способность анализировать работу саппорта;
- надежность и полезность для всей системы.

Главный Саппорт назначается только:

- Ломеном
- Гелкиным
- Годиминго

## 8. Бонусы и выплаты

---

### 8.1. Саппорт

**Получает:**

- **680 рублей хоста в месяц**
- вывод в реальные деньги невозможен

### 8.2. Старший Саппорт

**Получает:**

- **1100 рублей хоста в месяц**

или

- **500 реальных рублей**

При получении выплаты обязан сразу указать, в каком виде хочет получить средства.

Выплата производится **в течение 7 дней**.

### 8.3. Главный Саппорт

**Получает:**

- **2240 рублей хоста в месяц**

или

- **750 реальных рублей**

При получении выплаты обязан сразу указать, в каком виде хочет получить средства.

Выплата производится **в течение 7 дней**.

## 9. Премии

---

Премии назначают:

- Ломен
- Гелкин
- Годиминго

**Главный Саппорт может запросить премию для любого саппорта и предоставить информацию:**

- почему именно этот саппорт заслуживает премию;
- что именно он сделал;
- какой вклад он внес в работу саппорта.

Премия выдается **индивидуально**.

Премия может выражаться в:

- увеличении количества рублей хоста;
- и/или увеличении количества рублей на вывод.

**Премия выдается на основе:**

- количества закрытых тикетов;
- качества закрытия тикетов;
- сложности тикетов;
- общего вклада в работу саппорта;
- активности помимо тикетов.

Балльной системы премий нет

Если саппорт считает, что его вклад был недооценен, он имеет право сам запросить рассмотрение премии для себя.

**В таком случае руководство обязано дать ответ:**

- почему премия одобрена;
- или почему премия не одобрена.

## 10. Система наказаний

---

Наказания вводятся для поддержания рабочей системы.

Данная система создана не для того, чтобы запугивать, ущемлять или “душить” саппортов.

Ее задача — сделать требования, ожидания и последствия прозрачными и понятными для всех.

В каждой ситуации по возможности сначала будет использоваться обычный разговор, объяснение проблемы и попытка помочь саппорту выровнять активность, качество работы или поведение.

Однако разговор не всегда способен решить проблему, поэтому в системе также существуют понятные меры замечаний, предупреждений, понижений и перевода в Неактивный.

**Основная цель этой системы:**

- регулировать работу команды на основе реальной активности и вклада;
- поощрять активность, инициативу и полезные улучшения;
- создавать понятные правила для всех участников;
- не допускать длительного игнора, сильного инактива и систематически слабой работы.

Сама по себе система наказаний не ставит целью мешать карьерному росту.

Наоборот, система должна помогать отличать стабильный полезный вклад от слабой или формальной активности.

### 10.1. Замечание

**Выдается за:**

- слабую активность;
- единичный игнор;
- мелкие нарушения правил;
- слабую дисциплину.

## 10.2. Предупреждение / Неактивный

---

Служебный статус для саппортов с нарушениями, слабой работой или сильным инактивом.

### Может выдаваться при:

- длительном отсутствии без предупреждения;
- систематически слабой работе;
- игноре тикетов;
- нарушении правил;
- грубом общении с клиентами;
- систематическом уводе помощи в ЛС;
- несоблюдении обязанностей роли.

## 10.3. Предупреждение

### Выдается за:

- повторные нарушения;
- заметно слабую работу;
- сильный инактив;
- игнор тикетов;
- грубость клиентам;
- помощь в ЛС вместо тикетов;
- другие серьезные нарушения правил.

## 10.4. Понижение

Применяется, если саппорт не соответствует своей роли или заметно утратил уровень работы.

При 2 предупреждениях, может быть принято решение о понижении, на усмотрение Главного Саппорта/Гелкина/Годиминго/Ломена

## 10.5. Снятие / перевод в Неактивный

### Применяется, если саппорт:

- долго отсутствует без предупреждения;
- игнорирует правила и замечания;
- систематически слабо работает;
- мешает работе команды;
- не выполняет обязанности роли;
- 3 предупреждения.

## 11. Сроки инактивности

---

Если саппорт заранее предупредил о занятости, работе, учебе или личных причинах, это учитывается отдельно.

### Если предупреждения не было, применяются следующие границы:

- **2 дня без активности** — вопрос / уточнение статуса;
- **4 дня без активности** — замечание;
- **6 дней без активности** — предупреждение;
- **8 дней без активности** — снятие или перевод в **Неактивный**.

## 12. Предупреждения и их срок действия

Предупреждения не являются вечными и со временем сгорают.

- **1 предупреждение сгорает за 30 дней**
- если у саппорта **2 предупреждения**, то начало сгорит первое предупреждение потом второе, то есть второе предупреждение провесит 60 дней

Для повышения учитываются именно **активные предупреждения**, которые еще не сгорели.

## 13. Среднее время ответа

**Среднее время ответа считается только:**

- в рабочее время;
- по первым полезным ответам;
- без учета общего нерабочего времени.

Категории оценки:

- **до 30 минут** — отлично;
- **до 60 минут** — хорошо;
- **до 90 минут** — нормально;
- **до 120 минут** — слабо;
- **до 150 минут** — плохо.

Нормой считается ожидание до 90 минут включительно

Среднее время ответа используется для общей оценки работы команды и саппортов, но не должно создавать ситуацию, при которой саппортам выгодно игнорировать старые тикеты.

**Важно:**

Если тикет долго оставался без ответа, минусом считается сам факт общего игнора обращения в рабочее время, а не то, что кто-то позже взял этот тикет первым.

Саппорт, который подхватил старый или долго ожидающий тикет, не должен получать минус только из-за уже накопившегося времени ожидания.

Наоборот, подхват таких тикетов считается полезным вкладом в работу саппорта.

Игнор старых тикетов ради сохранения красивой статистики считается неправильным поведением и тоже учитывается при оценке работы.

Само по себе слабое среднее время ответа не означает автоматического лишения премии или наказания, но учитывается при общей оценке работы.

При 120 минут (2 часа) ожидание выдавайте человеку промокод на 5% скидку на любую сумму, единоразово

## 14. Кто принимает решения

Старший Саппорт могут выдавать:

- Ломен
- Годиминго
- Гелкин
- Главный Саппорт

Главный Саппорт могут назначать только:

- Годиминго
- Ломен
- Гелкин

Премии могут назначать только:

- Ломен
- Гелкин
- Годиминго

**Главный Саппорт может:**

- запросить премию для саппорта;
- предоставить по ней обоснование;
- передать информацию о работе команды.

## 15. Дополнительные положения

---

- Если есть идеи по изменениям и улучшениям пишите, постараемся ввести и поощрить идеи;
- реальная жизнь, работа, учеба и личные дела учитываются, если о них сообщили заранее;
- имитировать активность без реальной пользы нельзя;
- работа в ЛС без фиксации не засчитывается как работа саппорта;
- грубость клиентам запрещена;
- официальный стиль не обязателен, но является плюсом;
- система может дорабатываться, но доработки вводятся только после решения руководства.