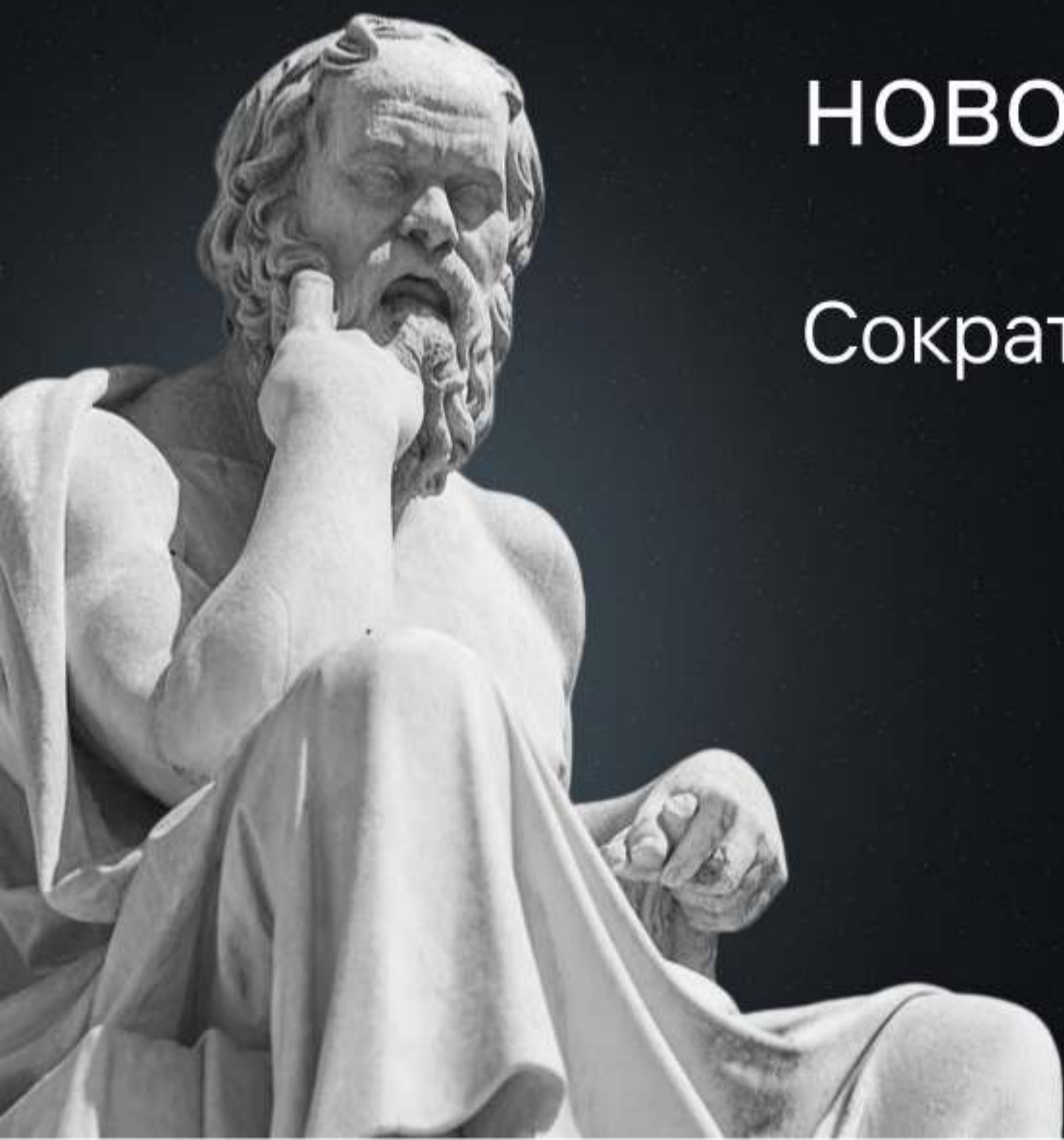




Организация работы службы технической поддержки с применением новой разработки компании «Кейсистемс» – «КС Деск»

**Петров
Андрей Валерьевич**

Руководитель департамента
цифровой трансформации



“

Секрет перемен состоит в том,
чтобы сосредоточиться на создании
нового, а не на борьбе со старым.

”

Сократ — древнегреческий философ.



Техническая поддержка

Раньше



 KEYСИСТЕМС

Техническая поддержка



Сейчас

 КС Деск



ВОЗМОЖНОСТИ

Виртуальный помощник



Введите вопрос



Виртуальный помощник



Кейсистемс Чат-бот

Здравствуйте! Вас приветствует Чат-бот. Вы можете задать мне вопрос, а я постараюсь на него ответить.

Введите вопрос



Виртуальный помощник

Кейсистемс Чат-бот

Здравствуйте! Вас приветствует Чат-бот. Вы можете задать мне вопрос, а я постараюсь на него ответить.



Как создать обращение?

Введите вопрос



Виртуальный помощник

а я постараюсь на него ответить.

Как создать обращение?

Кейсистемс Чат-бот

Вот, что я нашёл по вашему вопросу:

1. На рабочем столе нажмите на кнопку для создания обращения, либо откройте раздел «Навигатор», перейдите в каталог «Учёт обращений заказчиков» и выберите документ «Обращения».
2. Откроется форма для регистрации обращения. Заполните все обязательные поля, выделенные жёлтым цветом.
3. После заполнения нажмите на кнопку «Сохранить», чтобы зарегистрировать обращение.
4. Ваше обращение будет зарегистрировано, и вы сможете отслеживать его статус в разделе «Обращения».

Подробнее:

- [2.6.1 Создание обращения](#)
- [2.6.2 Обработка обращения на запросе информации](#)
- [2.6.5 Аннулирование обращения](#)
- [2.4.2 Рабочий стол](#)



Введите вопрос



Виртуальный помощник

а я постараюсь на него ответить.

i Чат-бот доступен в любое время, готов ответить на вопросы без ожидания

Как создать обращение?

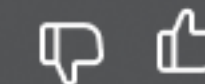
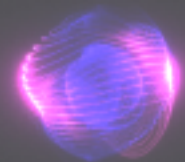
Кейсистемс Чат-бот

Вот, что я нашёл по вашему вопросу:

1. На рабочем столе нажмите на кнопку для создания обращения, либо откройте раздел «Навигатор», перейдите в каталог «Учёт обращений заказчиков» и выберите документ «Обращения».
2. Откроется форма для регистрации обращения. Заполните все обязательные поля, выделенные жёлтым цветом.
3. После заполнения нажмите на кнопку «Сохранить», чтобы зарегистрировать обращение.
4. Ваше обращение будет зарегистрировано, и вы сможете отслеживать его статус в разделе «Обращения».

Подробнее:

- [2.6.1 Создание обращения](#)
- [2.6.2 Обработка обращения на запросе информации](#)
- [2.6.5 Аннулирование обращения](#)
- [2.4.2 Рабочий стол](#)



Введите вопрос



i Бот обрабатывает сотни запросов одновременно без потери качества

Создавайте обращение за пару шагов

10.38.46.64-5434.ks_desk_db_20241003 - КС Деск 24.1.35.905 01.10.2024-31.10.2024 03.10.2024

Обращения

Создать обращение Найти обращение

№ 4794 от 02.10.2024 **Решено** 22 часа назад

Требуется в электронном документе вручную добавить информацию.

Требуется в электронном документе вручную добавить информацию.

Плотникова Татьяна Владимировна 15:37
В электронном документе вручную указали основания изменения стоимости и отправили карту по маршруту.

Квасова Наталья Сергеевна • Собственность-СМАРТ • Консультация

№ 4771 от 01.10.2024 **В работе** 23 часа назад

Печатная форма документа "План ФХД (186н)"

В печатной форме плана ФХД расходы по КБК 974.0703.Ц71Е275150.242, ЭКР 221 выходят в разделе Доходы.

Савватеева Ксения Сергеевна • Смета-СМАРТ • Консультация

№ 4783 от 02.10.2024 **Решено** 23 часа назад

При выгрузке выходит "Ошибка входа пользователя".

При выгрузке выходит "Ошибка входа пользователя".

Михеенко Анна Владимировна 15:17
Разобрались самостоятельно

Статистика по обращениям

Мои обращения Все обращения

<Пусто>	3
Решено	2
На подтверждении решений	2
В работе	

Отчеты

Генератор отчетов (Обращения)

Полезное

Руководство пользователя

Легкий старт работы с обращениями

Оперативное создание обращений позволяет быстро реагировать на возникающие вопросы

Полная история обработки обращения

10.38.46.64:5434.ks_desk_db_20241003 - КС Деск 24.1.37.919 01.10.2024-31.10.2024

Обр. №4804 от 03.10.2... Обр. №4789 от 02.10.2...

Детализация

Основание	бюджет-СМАРТ про
Категория	Общее
Тип	Ошибка
Служба	

Прочее

- Дубликат
- Кандидат в БЗ

Партнер

Подразделение Удаленные сотрудники
Кейсистемс Чебоксары

ФИО [Аликов Алексей Юрьевич](#)
Должность Бизнес-аналитик

Исполнитель

Подразделение Департамент поддержки и развития систем исполнения бюджета
ФИО [Абрамова Татьяна Александровна](#)
Должность Бизнес-аналитик 2 категории

Итог

Решение В Программном продукте нецелесообразно плодить дублирующие документы. Документы выгружаемые из WEB-торгов, такие как ПЗЗ, Договор, Документ о приемке в следующей версии перенесены в папку "Навигатор: ДОКУМЕНТЫ \

При открытии документа Контракт выходит сообщение об ошибке

История | Информация о заявителе | Информация об обращении | Контракт

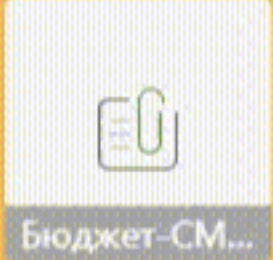
Вопрос Навигатор: ДОКУМЕНТЫ \ Госзаказ \ Контракт При открытии документа Контракт выходит сообщение об ошибке. Для наглядности приложено видео.

Решение В Программном продукте нецелесообразно плодить дублирующие документы. Документы выгружаемые из WEB-торгов, такие как ПЗЗ, Договор, Документ о приемке в следующей версии перенесены в папку "Навигатор: ДОКУМЕНТЫ \

2 октября

Переведено на этап «Принято сотрудником Партнера»

Аликов Алексей Юрьевич 13:33
Навигатор: ДОКУМЕНТЫ \ Госзаказ \ Контракт
При открытии документа Контракт выходит сообщение об ошибке. Для наглядности приложено видео.



Переведено на этап «Поступило в Службу поддержки»

Переведено на этап «Принято сотрудником»

Оцените работу службы поддержки ☆☆☆☆☆

Мгновенно выявляйте ключевые изменения

Сервис фиксирует каждый этап работы с обращением, от его создания до полного решения

Один рабочий стол для всего

10.38.46.64:5434.ks_desk_db_20241003 - КС Деск 24.1.35.905 01.10.2024-31.10.2024

Обращения

Савватеева Ксения Сергеевна • Смета-СМАРТ • Консультация

№ 4793 от 02.10.2024 **Решено** 22 часа назад

При выгрузке выходит ошибка. "Лидер Софт" перенаправил на нас.

При выгрузке выходит ошибка. "Лидер Софт" перенаправил на нас.

Яковлева Елена Ефимовна 15:53
Исправлены настройки. ДУБЛЬ обращения из УСП.

Квасова Наталья Сергеевна • Система комплексной интеграции продуктов "Кейсистемс" решениями с 1С • Консультация

№ 4794 от 02.10.2024 **Решено** 22 часа назад

Требуется в электронном документе вручную добавить информацию.

ронном документе вручную добавить информацию.

икова Татьяна Владимировна 15:37
ронном документе вручную указали основания изменения стоимости и
зили карту по маршруту.

Сергеевна • Собственность-СМАРТ • Консультация

Статистика по обращениям

Мои обращения Все обращения

Статус	Количество
<Пусто>	4
Решено	1
На подтверждении решения	2
В работе	1

Отчеты

Генератор отчетов (Обращения)

Полезное

Руководство пользователя

Визуальные маркеры и фильтры помогут быстро находить нужные обращения

Сводная статистика и отчёты помогают мгновенно оценить производительность

Все знания в одном месте

База знаний

🔍 Начните вводить вопрос

Инструкции по настройке



Обучающие видеоматериалы



Часто задаваемые вопросы



Безопасность



Автоматизация процессов



Поддержка клиентов



Отчеты и аналитика



Обновления и нововведения



Системные требования и совместимость



Мгновенный доступ

Удобный поиск и структурированные категории позволяют быстро находить ответы на интересующие вопросы

Автоматизация поддержки

Актуальность



Все знания в одном месте

База знаний

🔍 Начните вводить вопрос

Инструкции по настройке



Обучающие видеоматериалы



Часто задаваемые вопросы



Безопасность



Автоматизация процессов



Поддержка клиентов



Отчеты и аналитика



Обновления и нововведения



Системные требования и совместимость



Мгновенный доступ

Автоматизация поддержки

База знаний позволяет пользователям самостоятельно решать типовые проблемы и находить ответы на популярные вопросы, что значительно снижает количество повторяющихся запросов в службу поддержки

Актуальность



Все знания в одном месте

База знаний

🔍 Начните вводить вопрос

Инструкции по настройке



Обучающие видеоматериалы



Часто задаваемые вопросы



Безопасность



Автоматизация процессов



Поддержка клиентов



Отчеты и аналитика



Обновления и нововведения



Системные требования и совместимость



Мгновенный доступ

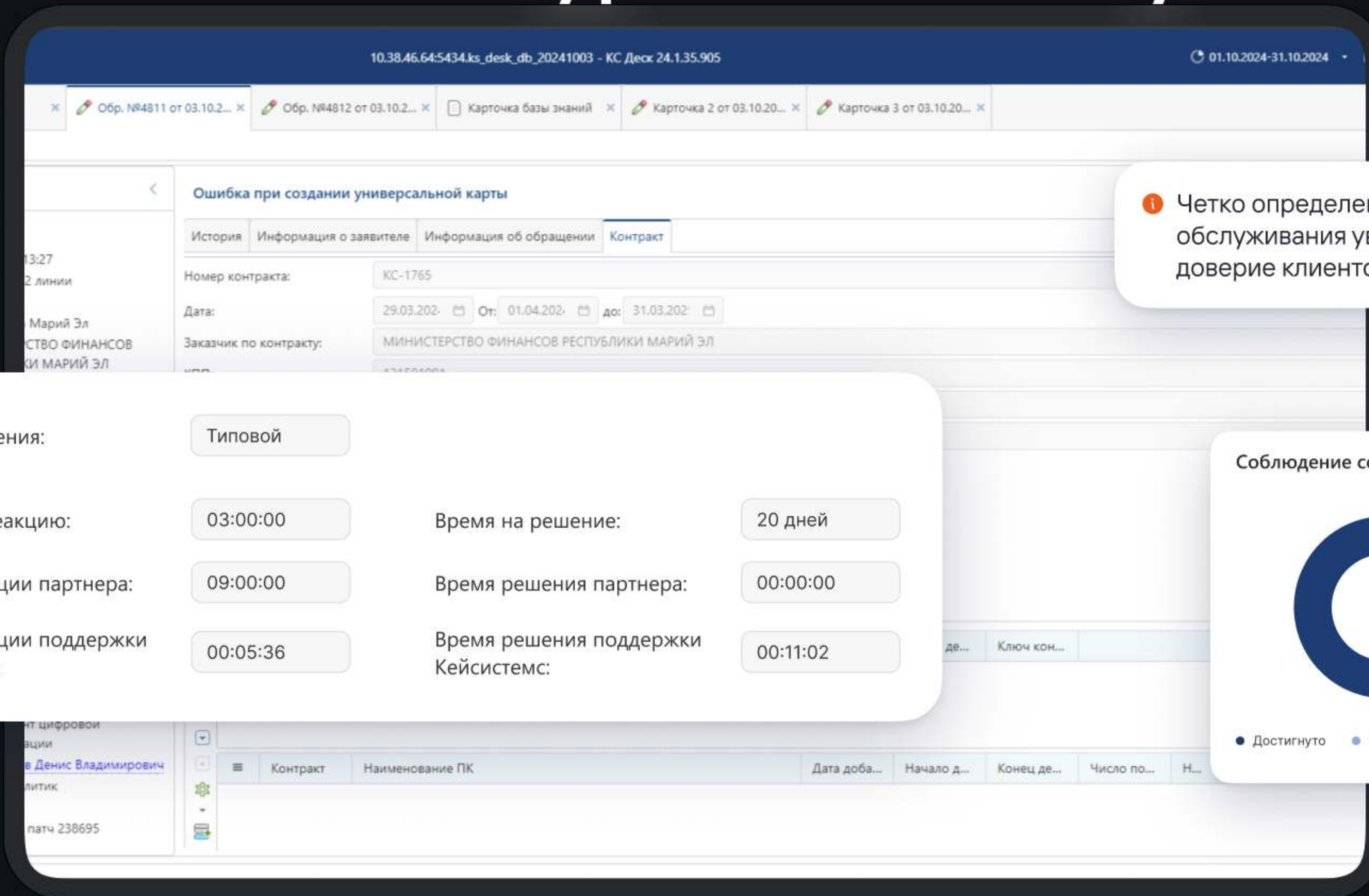
Автоматизация поддержки

Актуальность

Регулярное обновление контента на основе отзывов пользователей и новых обращений обеспечивает актуальность и полезность информации

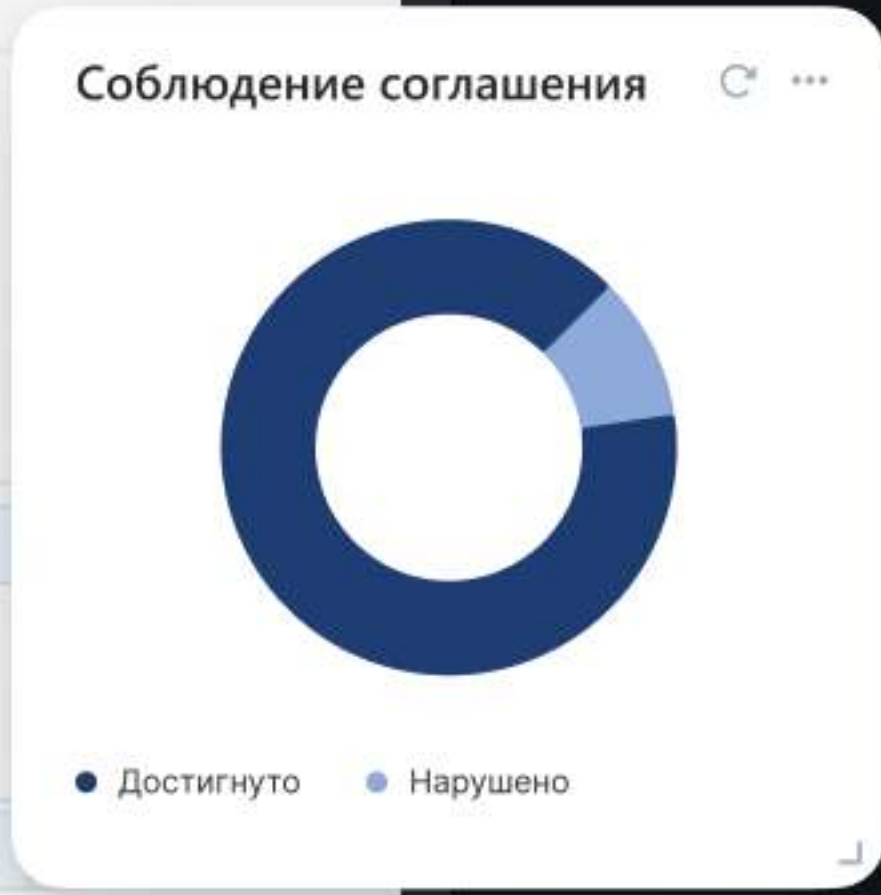


Соглашение об уровне обслуживания



Четко определенные уровни обслуживания увеличивают доверие клиентов к компании

Тип соглашения:	Типовой		
Время на реакцию:	03:00:00	Время на решение:	20 дней
Время реакции партнера:	09:00:00	Время решения партнера:	00:00:00
Время реакции поддержки Кейсистемс:	00:05:36	Время решения поддержки Кейсистемс:	00:11:02



3 линии поддержки

1 линия

Сотрудники и партнёры
«Кейсистемс»



2 линия

Аналитики продуктов





3 линия

Разработчики

```
31 self.file = None
32 self.fingerprints = set()
33 self.logspace = True
34 self.debug = debug
35 self.logger = logging.getLogger(__name__)
36
37 if path:
38     self.file = os.path.join(path, 'requests.log')
39     self.file = os.path.abspath(self.file)
40     self.fingerprints.setdefault('fp', set())
41
42 @classmethod
43 def from_settings(cls, settings):
44     debug = settings.getbool('DEBUG', False)
45     return cls(path=settings.get('LOG_PATH', None), debug=debug)
46
47 def request_seen(self, request):
48     fp = self.request_fingerprint(request)
49     if fp in self.fingerprints:
50         return True
51     self.fingerprints.add(fp)
52     if self.file:
53         self.file.write(fp + os.linesep)
54
55 def request_fingerprint(self, request):
56     return request_fingerprint(request)
```



Техническая поддержка работает


Техническая поддержка работает

24 / 7




 @keysystems

 @ks_it

 8 (8352) 323-323

 info@keysystems.ru

 keysystems.ru

 г. Чебоксары,
ул. К. Иванова, д. 50