



Цифровизация службы технической поддержки

ПЕТРОВ
Андрей Валерьевич

Руководитель департамента
цифровой трансформации



“

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

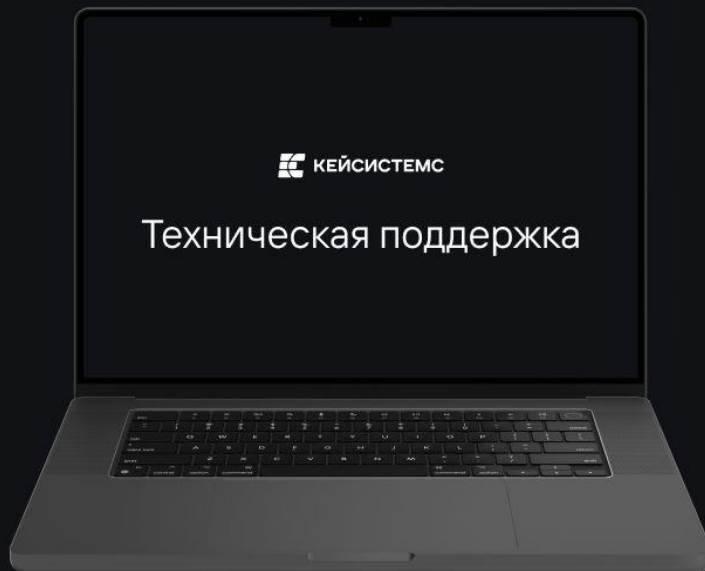
”

Сократ, древнегреческий философ



Техническая поддержка

Раньше



Сейчас

 **КС Деск**



Возможности

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](#)

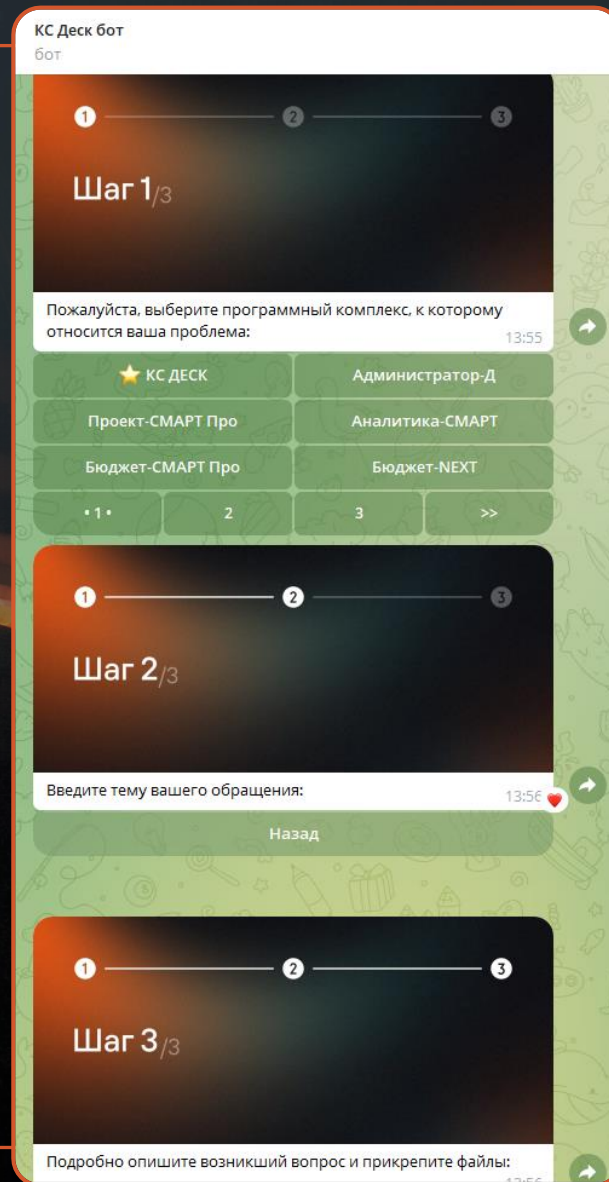


Введите вопрос



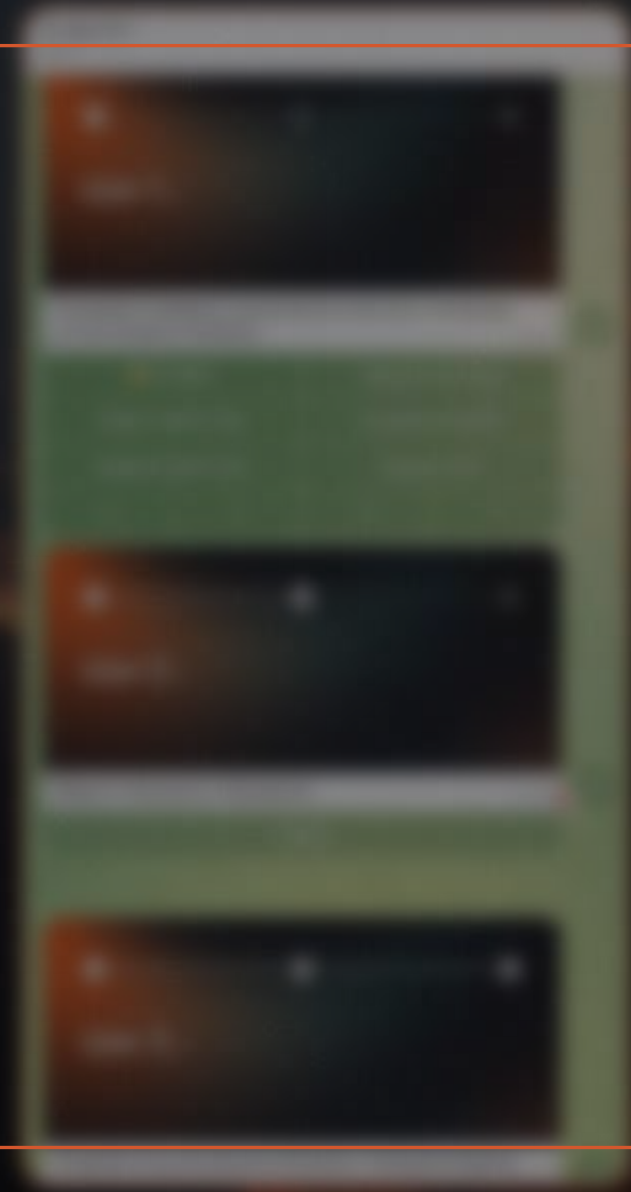
i Бот обрабатывает сотни запросов одновременно без потери качества

Создание обращения



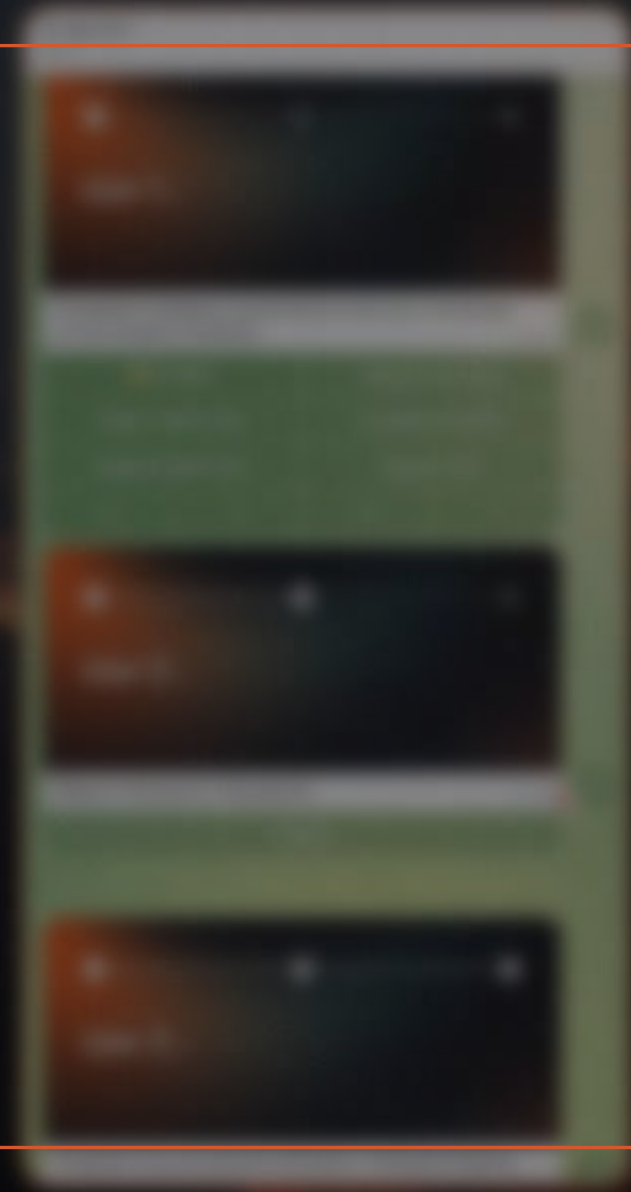
Создание обращения

- ✔ Просто
- ✔ Оперативно
- ✔ Быстрая реакция со стороны технической поддержки



Работа с обращением

- ✔ Контроль истории изменений
- ✔ Фиксация этапов работы
- ✔ Оповещения на почту



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



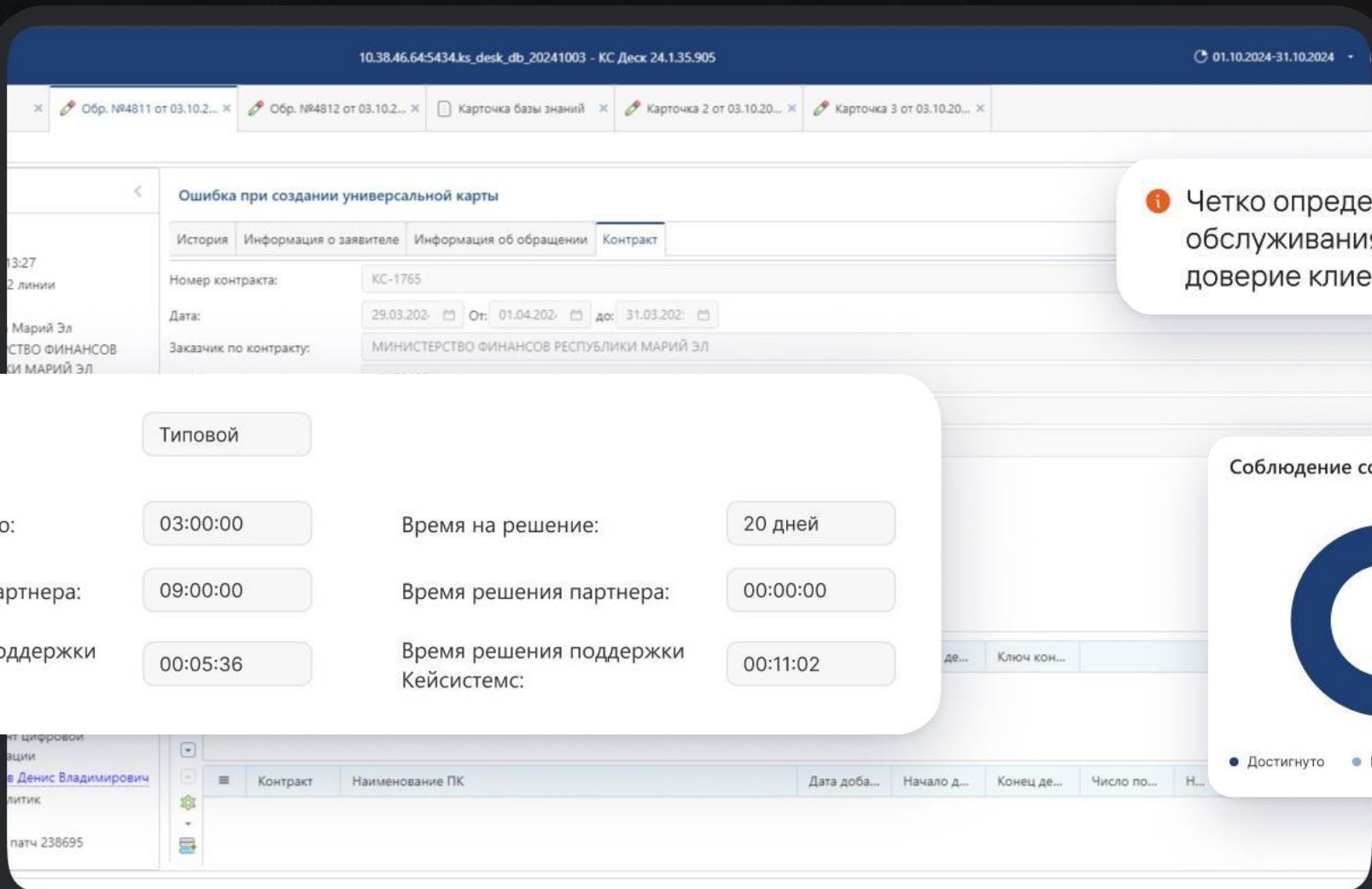
Мгновенный доступ

Автоматизация поддержки

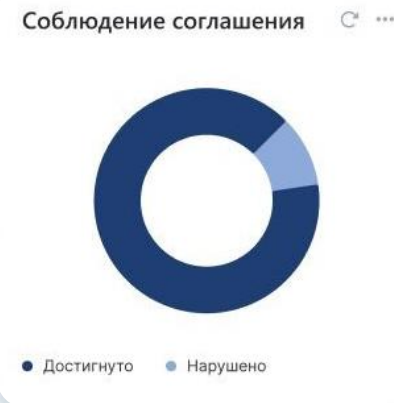
Актуальность

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

Соглашение об уровне обслуживания



i Четко определенные уровни обслуживания увеличивают доверие клиентов к компании



3 линии поддержки

1-я линия

Сотрудники и партнеры
«Кейсистемс»



2-я линия

Бизнес-аналитики
программных продуктов



3-я линия
Разработчики

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



Подключение и создание учетной записи



Чат-бот в Телеграм



Почта



Обучение и начало работы

- Подготовка к работе
- Обучение
- Справка
- Информация
ПО НОВЫМ ВОЗМОЖНОСТЯМ
- Часто задаваемые вопросы

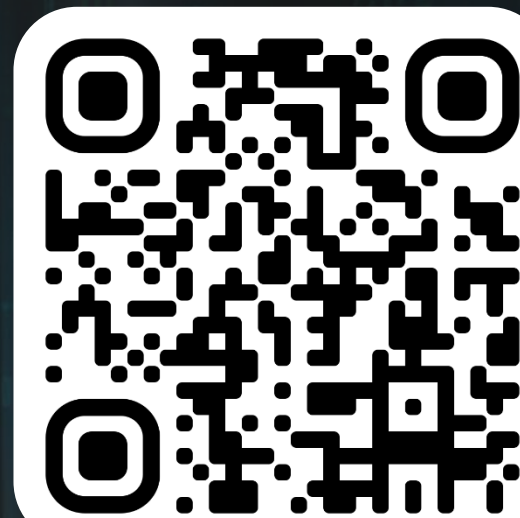


Использование



Веб-сервис,
доступный всегда


<https://service.keysystems.ru/ksdesk/>



Техническая поддержка работает

24/7





 8 (8352) 323-323

 info@keysystems.ru

 [@keysystems](https://t.me/keysystems)

 [@ks_it](https://vk.com/ks_it)

 keysystems.ru

 г. Чебоксары,
ул. К. Иванова, д. 50