

# Цифровизация службы технической поддержки «Кейсистемс»

**Петров  
Андрей Валерьевич**

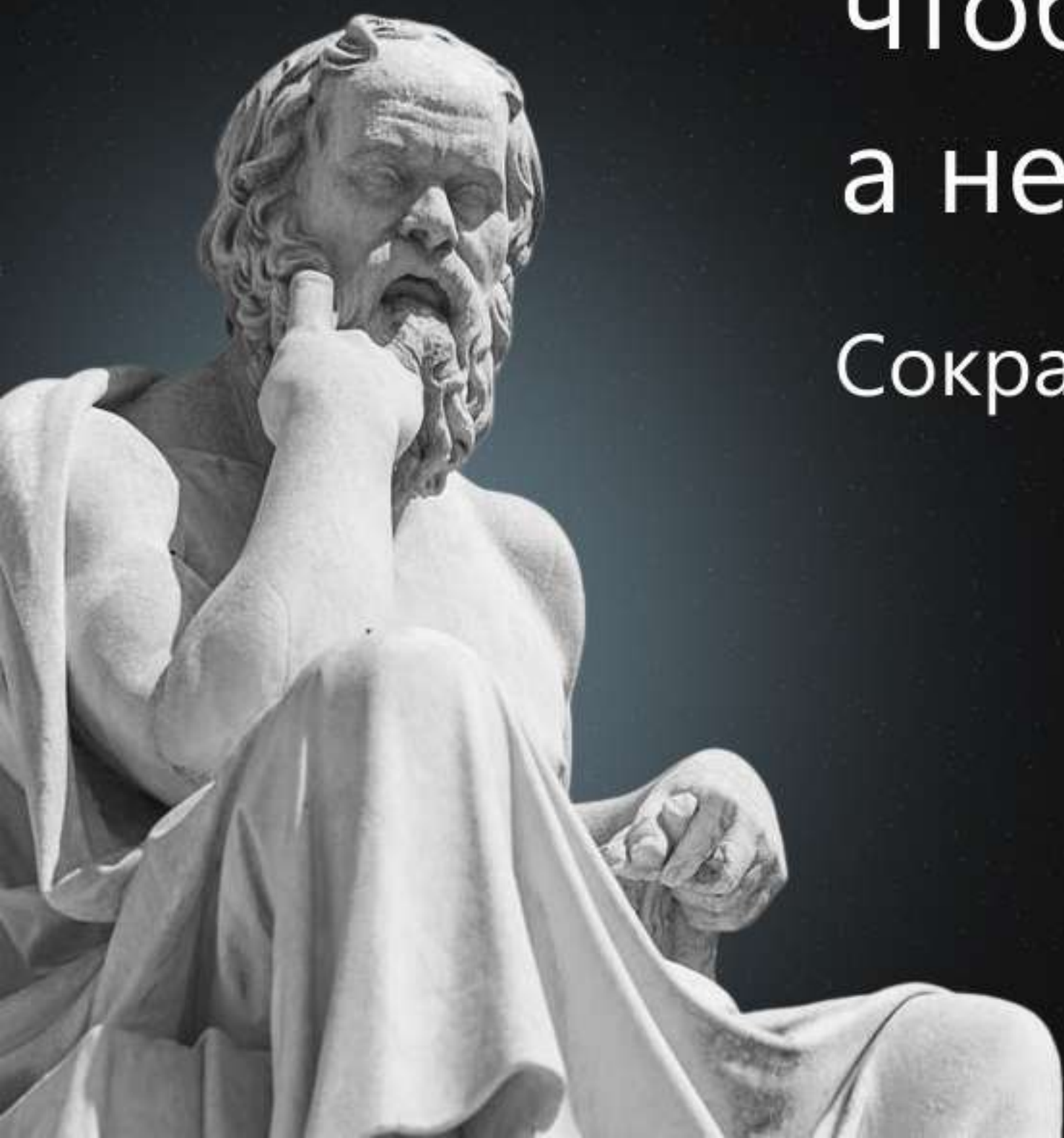
Руководитель департамента  
цифровой трансформации

“

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

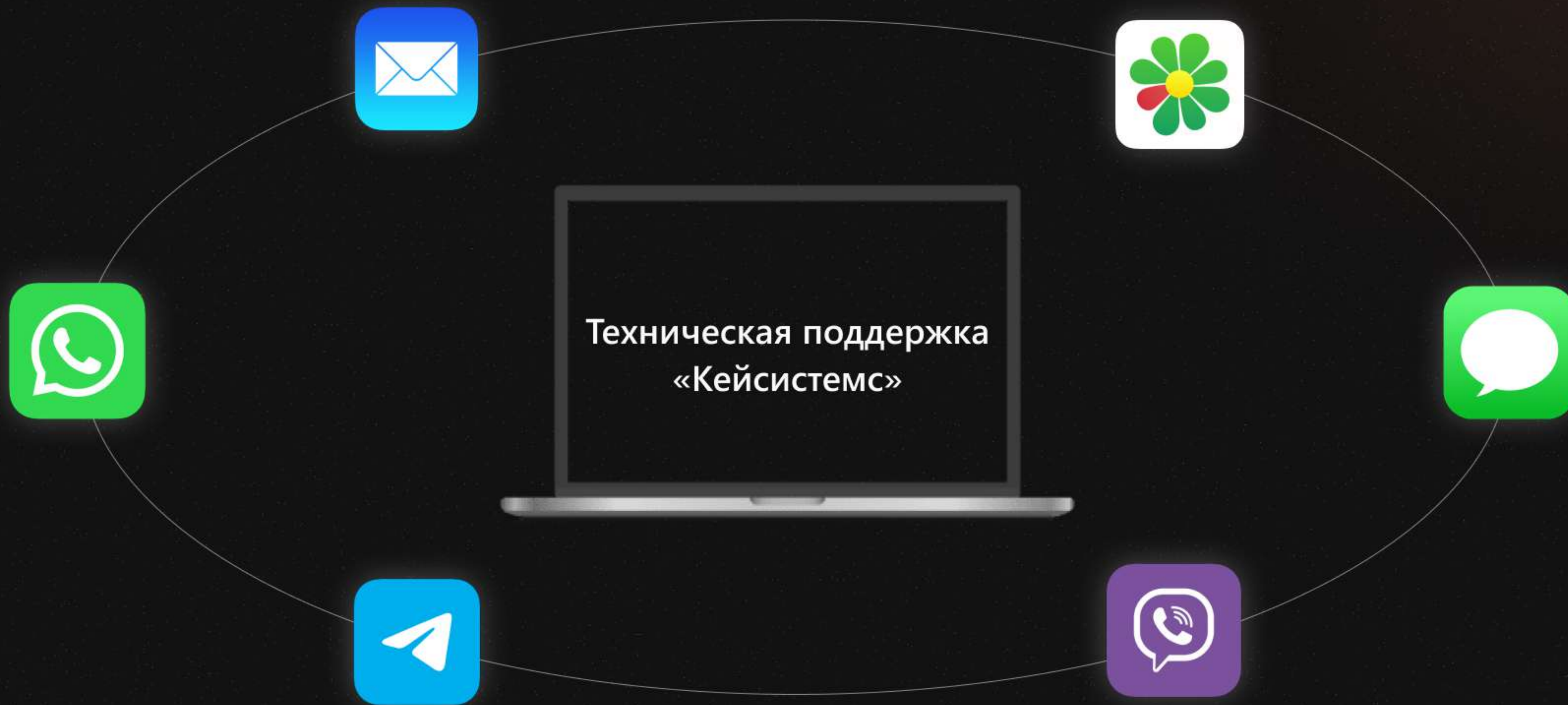
Сократ — древнегреческий философ.

”



# Техническая поддержка «Кейсистемс»

Раньше



Сейчас

 **КС–Деск**

# ВОЗМОЖНОСТИ

КС–Деск

# Обратная связь по обращению

1



**Обращение № 329**

Сегодня, 9:23

Ваше обращение зарегистрировано в службе поддержки ООО "Кейсистемс".



**Обращение № 329**

Сегодня, 9:48

Документ переведен на следующий этап обработки - оповещение исполнителя.



**Обращение №329**

Сегодня, 9:59

Ваше обращение решено службой поддержки. Просим подтвердить решение и дать оценку работы нашей команды.

2

## Оперативное взаимодействие со специалистами поддержки

Техническая поддержка «Кейсистемс»

Здравствуйте! При передачи из Бюджет-СМАРТ документа «Заявка на кассовый расход» при создании карточки выдаёт директорию по умолчанию «Входящие», хотя при этом в автоматах распределения электронного архива для данного типа документа создана своя директория и создан соответствующий автомат по типу документа, просим помочь разобраться.

Переведено на этап «Принято сотрудником Кейсистемс»

Пришлите скриншоты развёрнутого дерева директорий Архив-СМАРТ и автомата распределения по директориям созданного для «Заявки на кассовый расход».

Прикладываю

Чувашия.trace  
1.3 МВ

Скриншот Архив.jpg  
1.3 МВ

В автомате распределения по директориям допущена ошибка, необходимо вместо документа «Заявка на кассовый расход (сокращённая)», указать документ «Заявка на кассовый расход».

Сообщение



3

# Прозрачная история решений

Возможности КС-Деск



Обращение №926

**Обращение  
зарегистрировано**

15 апреля 2023, 09:56

Начало работы



Обращение №926

**Анализ обращения**

15 апреля 2023, 10:02

В обработке



Обращение №926

**Переведено исполнителю**

15 апреля 2023, 10:14

В обработке



Обращение №926

**В работе**

15 апреля 2023, 10:22

В обработке

3

## Прозрачная история решений



Обращение №926

**Переведено исполнителю**

15 апреля 2023, 10:14

В обработке



Обращение №926

**В работе**

15 апреля 2023, 10:22

В обработке



Обращение №926

**Исправлено**

15 апреля 2023, 11:36

Решено



Обращение №926

**Ожидание обратной связи**

15 апреля 2023, 11:40

Решено

# Отчетность по всем обращениям

Номер...	Дата ▾	Вид обращения ▾	Приоритет	Программный комплекс
30	2023-01-01 09:30:00	Ошибка	Высокий	Система комплексной интеграции продукто...
31	2023-02-14 14:15:00	Консультация	Низкий	Система комплексной интеграции продукто...
32	2023-03-17 16:45:00	Консультация	Средний	КС-ДЕСК/ Служба поддержки...
34	2023-04-21 10:00:00	Ошибка	Высокий	Система комплексной интеграции продукто...
36	2023-06-15 13:30:00	Консультация	Низкий	КС-ДЕСК/ Служба поддержки...
37	2023-07-04 09:00:00	Ошибка	Средний	КС-ДЕСК/ Служба поддержки...
32	2023-09-30 11:15:00	Консультация	Высокий	Система комплексной интеграции продукто...
38	2023-05-31 12:45:00	Консультация	Высокий	КС-ДЕСК/ Служба поддержки...
39	2023-08-22 08:45:00	Ошибка	Низкий	Система комплексной интеграции продукто...
40	2023-10-31 15:00:00	Консультация	Средний	КС-ДЕСК/ Служба поддержки...

10 ▾      1   2   3   ...   10   11   12      >

# Соглашение об уровне обслуживания с конкретными временными рамками



Возможности КС-Деск

5



- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 6

🔍 Как настроить ЭЦП в Бюджет-Смарт?

Настройка ЭЦП в Бюджет-Смарт

Программный комплекс Бюджет-Смарт

Электронная подпись

Бюджет-NEXT

# Единая база знаний по продуктам и вопросам

🔍 Как настроить ЭЦП в Бюджет–Смарт?

## Подключение ЭЦП

### Последовательность действий для начала применения ЭЦП.

Упомянутые настройки расположены по пути "Меню Настройки: НАСТРОЙКИ \ Электронная подпись".

### Сервис проверки ЭП

1) Выделить компьютер (сервер IIS), установить и настроить на нем Сервис оправдательных документов (сервис проверки ЭЦП). Руководство по установке сервисов см в любом дистрибутиве "Бюджет-СМАРТ", в папке manual\ (после распаковки архивного файла дистрибутива).

2) Установить "КриптоПро CSP" компонент (или Крипто Про) на компьютере, где установлен сервис проверки ЭЦП (см п.1).

3) На компьютере, где установлен Сервис ОД, установить корневой(-ые) сертификат удостоверяющего центра, выдавшего сертификаты в раздел "Доверенные корневые центры сертификации".

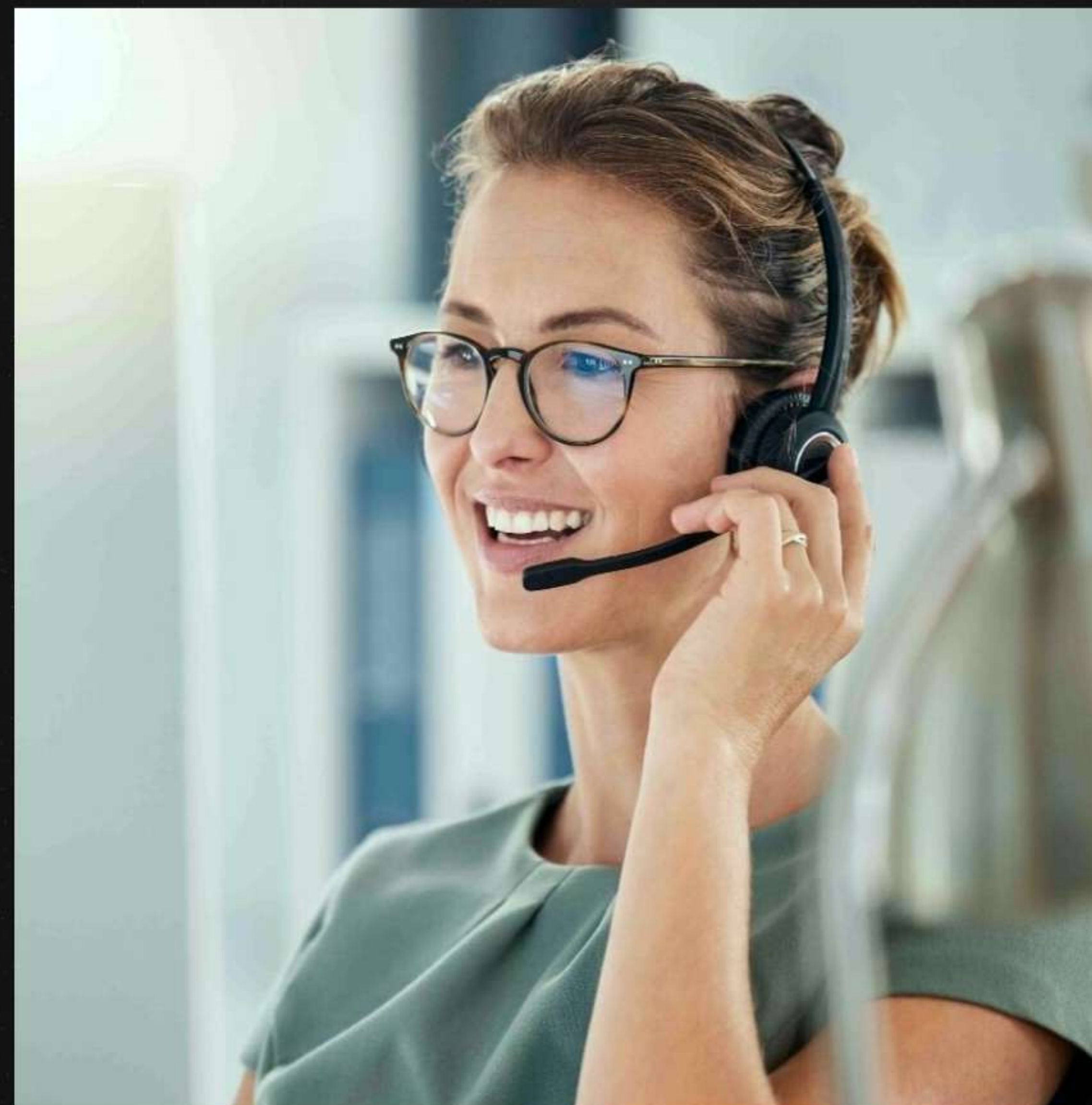
...

**3 линии поддержки**



# 1 линия

Сотрудники и партнеры "Кейсистемс"



3 линии поддержки

## 2 линия

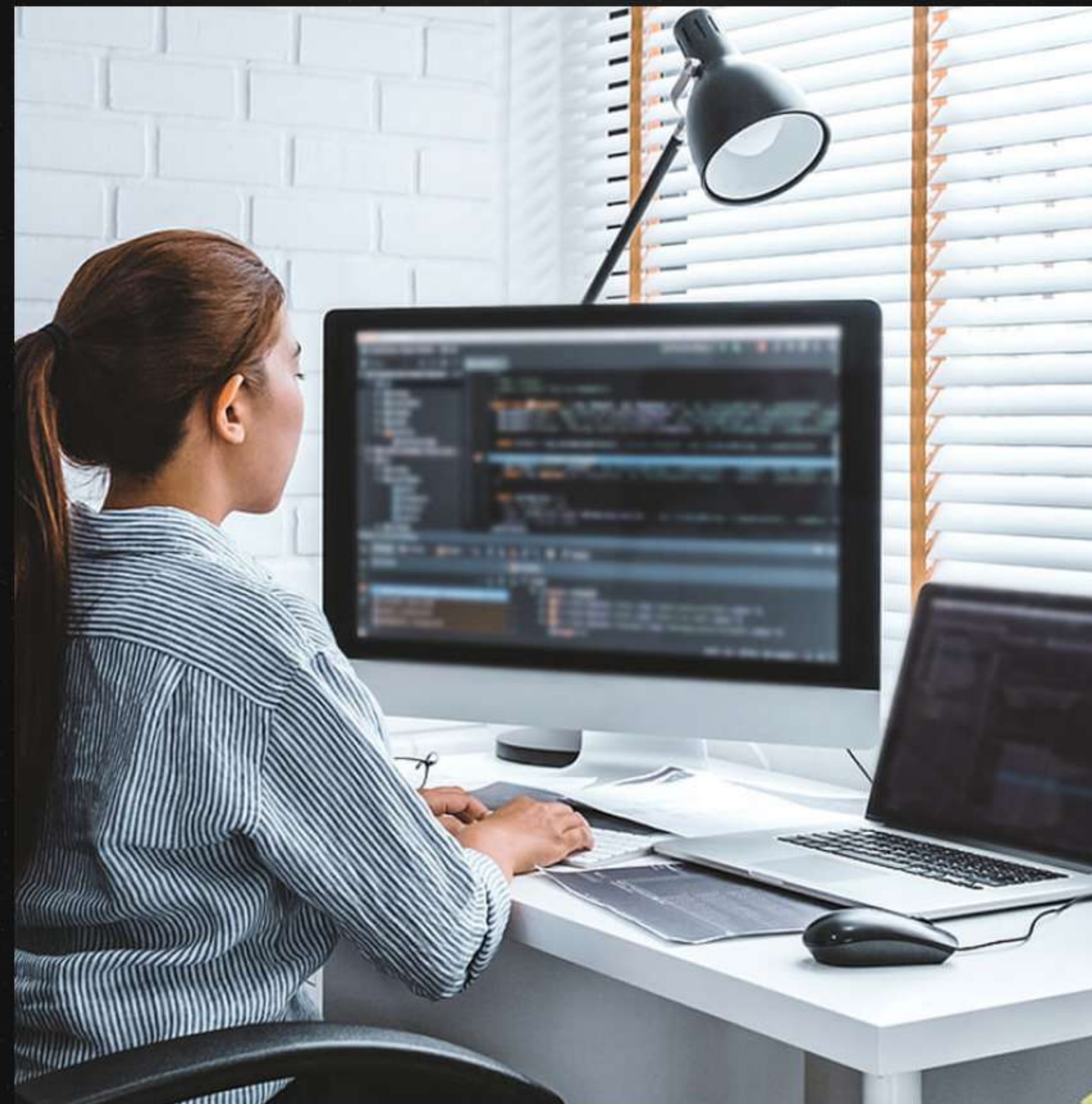
Аналитики продуктов



3 линии поддержки

3 линия

Разработчики



3 линии поддержки


Техническая поддержка «Кейсистемс» работает

24 / 7




 @keysystems

 @ks\_it

 8 (8352) 323-323

 info@keysystems.ru

 keysystems.ru

 г. Чебоксары,  
ул. К. Иванова, д. 50